

**КАЧЕСТВО
ИННОВАЦИИ
ОБРАЗОВАНИЕ**

www.quality-journal.ru

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР
ОБЪЕДИНЕННОЙ РЕДАКЦИИ
Азаров В.Н.

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ

Алешин Н.П., Бойцов Б.В., Бородулин И.Н.,
Быков Д.В., Васильев В.А., Васильев В.Н.,
Викторов А.Д., Домрачев В.Г., Жичкин А.М.,
Журавский В.Г., Карабасов Ю.С., Карцев
Е.А., Киришок А.А., Кондрашов П.Е., Кортов
С.В., Кофанов Ю.Н., Кеменов В.Н., Лопота
В.А., Лавон Б.Г., Малышев Н.Г., Марин В.П.,
Митрофанов С.А., Мищенко С.В., Неволин
В.Н., Олейник А.В. (зам. главного редактора),
Патраков Н.Н., Петров А.П., Рапопорт Б.М.,
Сергеев А.Г., Скуратов А.К., Смакотина Н.Л.,
Соболевский А.А., Старых В.А., Степанов
С.А., Стриханов М.Н., Строителев В.Н.,
Суворинин А.В. (шеф-редактор «Качество и
ИПИ (CALS)-технологии»), Судов Е.В.,
Тихонов А.Н., Фирстов В.Г., Харин А.А.,
Харламов Г.А., Храменков В.Н., Червяков
Л.М., Шленов Ю.В.

ЗАРУБЕЖНЫЕ ЧЛЕНЫ РЕДКОЛЛЕГИИ
Джонсон П., Зайчек В., Ишиц Н.,
Кэмбелл Д., Лемайр П., Олдрифф Э.,
Пушус М., Роджерсон Д., Фарделф Д.

АДРЕС РЕДАКЦИИ И ИЗДАТЕЛЯ
109028, Москва, Большой Трёхсвятительский
пер., д. 3/12
Тел.: +7 (495) 916-28-07, +7 (495) 916-8929,
факс: +7 (495) 916-8865
E-mail: quality@miem.edu.ru (для статей),
nii@miem.edu.ru (по общим вопросам)
www.quality-journal.ru; www.quality21.ru

УЧРЕДИТЕЛИ

Российский государственный
университет инновационных технологий
и предпринимательства (РГУИТИ)
Московский государственный институт
электроники и математики (МИЭМ)
МАТИ – «Российский государственный
технологический университет
им. К.Э. Циолковского»
«Европейский центр по качеству»

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА УЧРЕДИТЕЛЕЙ
Быков Д.В.

ИЗДАТЕЛЬ
Европейский центр по качеству

НАУЧНЫЙ РЕДАКТОР
Соболевский А.А.

АВТОР ДИЗАЙН-ПРОЕКТА
Логинов К.В.

ОТВЕТСТВЕННЫЙ СЕКРЕТАРЬ
Савин Е.С.

ЖУРНАЛ ЗАРЕГИСТРИРОВАН
в Министерстве РФ по делам печати,
телевидения и средств массовой
коммуникации. Свидетельство о регистрации
ПИ № 77-9092.

ПОДПИСНОЙ ИНДЕКС
в каталоге агентства «Роспечать» 80620, 80621;
в каталоге «Пресса России» 14490.

ОТПЕЧАТАНО
«Политграфическая компания «Принтико»», Москва,
ул. Краснобогатурская, д. 6, www.sls-print.ru

© «Европейский центр по качеству», 2012

Журнал входит в перечень ВАК РФ

Статьи рецензируются

КАЧЕСТВО ИННОВАЦИИ ОБРАЗОВАНИЕ

Номер 6 (85), июнь, 2012

Журнал выходит при содействии
Министерства образования и науки РФ
Журнал осуществляет информационную
поддержку научно-технических программ
и научно-технических мероприятий
Министерства образования и науки РФ

СОДЕРЖАНИЕ

МЕНЕДЖМЕНТ И СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Е.А. БАДЬЕВА, Т.И. МУРАШКИНА
Формирование целей в области качества в университете и его структурных подразделениях ... 2

А.А. СМЫКОВ, Е.Г. ХОМУТОВА
Применение QFD-методологии для улучшения качества взаимодействия процессов в вузе ... 7

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

К. БУНТАК, З. АДЕЛЬСБЕРГЕР, С. ПЕТАР
Влияние управления интеллектуальным капиталом на систему качественного
управления организацией ... 15

Т.А. ИЛЬИНА
Развитие инновационной инфраструктуры вузов на примере
Самарского государственного технического университета ... 23

Н.В. ГРАЧЕВА
Подходы к планированию инновационных преобразований экономики ... 29

Д.П. ЗИМИН
К вопросу о стратегии развития малого инновационного предпринимательства
(региональный аспект) ... 34

Я.В. КУЗНЕЦОВА
Необходимость оптимизации инновационно-инвестиционных процессов
в газотранспортной системе Российской Федерации ... 38

ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ

С.Ю. ГУРЬЯНОВА
Качественное образование сегодня – качественная жизнь завтра ... 42

В.Д. ЛОБАШЕВ, Ю.Ф. КАРАТАЕВ
Процессы формирования элементов обученности ... 49

КАЧЕСТВО И ИПИ(CALS)-ТЕХНОЛОГИИ

КАЧЕСТВО: РУКОВОДСТВО, УПРАВЛЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Е.А. СТЕПОЧКИНА
Повышение качества управления бизнес-процессами на основе моделирования
системных взаимодействий ... 54

ПРИБОРЫ, МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ

А.С. СИЛЕНИН
Использование метрик и ключевых показателей эффективности для управления ИТ
на предприятии ... 58

А.В. АНДРЕЙЧИКОВ, Е.В. ТАБУНОВ, О.Н. АНДРЕЙЧИКОВА,
И.О. ЮДИНА, Е.В. МАСЛЕНИКОВА
Подход к выявлению закономерностей эволюционного развития техники
на основе патентных баз данных ... 62

Е.С. МАНУШКИН
Обзор методов синтаксического анализа текстов на естественном языке ... 68

ВНЕДРЕНИЕ ИПИ (CALS)-ТЕХНОЛОГИЙ

В.А. МОРОЗОВ
Постановка задачи автоматического запуска бизнес-процессов в СЭД ... 75

ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ

Ю.С. РУДЕНКО, Т.В. ЕЛИСЕЕВА
Концептуальные особенности управления современными сетевыми экономическими
структурами на основе форсайтных исследований в условиях нарастающей
глобализации и современной информационной среды ... 79

РА. КОЧКАРОВ
Проблема конкурсного отбора проектов ... 83

М.В. МАТВЕЕВ, Е.В. СЕМИНА
Оптимизационная модель управления рисками факторинга ... 90

- ского ВУЗа с использованием теории графов // Качество. Инновации. Образование. 2011. № 8.
4. Круглов М.Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью: учеб. пособие. – М.: Издательство «Дело» АНХ, 2009.
 5. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.
 6. Тишина Е.Ю. Разработка подхода к определению содержания обучения на основе требований рынка труда (на примере специальности 072000 «Стандартизация и сертификация»): дис. ... канд. техн. наук: 05.02.23. – Москва, 2003.
 7. Гиссин В.И. Управление качеством. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов-н/Д: Издательский центр «МарТ», 2003.
 8. Брагин Ю.В., Корольков В.Ф. Путь QFD: проектирование и производство продукции исходя из ожиданий потребителей. – Ярославль: ННОУ «Центр качества», 2003.
 9. Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008.
 10. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учеб. пособие для ВУЗов. – М.: Дрофа, 2004.
 11. Бакай Ю. Оценка взаимодействия подразделений компании // Управление персоналом. 2006. № 16.
 12. Брагин В.В., Корольков В.Ф. Управление организацией. Стратегия развития бизнеса. – Ярославль: ННОУ «Центр качества», 2006.
 13. Макарова И.К. Управление человеческими ресурсами: пять уроков эффективного HR-менеджмента. 2-е изд. – М.: Издательство «Дело» АНХ, 2008.

Смыков Андрей Андреевич,

*инженер Службы качества ГОУ ВПО
«Московская гос. академия тонкой химической
технологии имени М.В. Ломоносова»,
E-mail: a.smykov@gmail.com*

Хомутова Елена Григорьевна,

*канд. хим. наук, доцент,
зав. кафедрой Стандартизации и сертификации
ГОУ ВПО «МГАТХТ имени М.В. Ломоносова»
E-mail: khomutova@mail.ru*

К. Бунтак, Э. Адельсбергер, С. Петар

ВЛИЯНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМ КАПИТАЛОМ НА СИСТЕМУ КАЧЕСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

В работе устанавливается связь и необходимость в управлении интеллектуальным капиталом в функции качественного управления организацией, в соответствии с положениями ISO 9001:2008.

Ключевые слова: интеллектуальный капитал, менеджмент, системы управления качеством, организация, конкурентноспособность

1. ВВЕДЕНИЕ

Интелектуальный капитал стал ключевым фактором конкурентного преимущества организации и своей ролью оказывает значительное влияние на качество управления организацией. Интеллектуальный капитал по структуре делится на четыре группы, а именно [1]: человеческий капитал, структурный капитал, капитал отношений и интел-

K. Buntak, Z. Adel'sberger, S. Petar

MANAGEMENT INFLUENCE THE INTELLECTUAL CAPITAL ON SYSTEM OF HIGH-QUALITY MANAGEMENT OF THE ORGANIZATION

In this paper, the connection and need for intellectual capital management are established with a view of good quality organisation management from the aspect of systematicness, based on the development concepts of organisation quality, from quality and sustainable success to business excellence and socially responsible business.

Keywords: Intellectual capital, management, quality management systems, organisation, competitiveness, sustainable management

лектуальная собственность, и представляет особый интерес в аспекте устойчивого управления организацией.

В нормативе ISO 9001:2008 существенное значение придается управлению ресурсами, в особенности, человеческим капиталом, как указано в разделе 6 стандарта, однако интеллектуальный капитал играет главную роль также и в управлении процессной структу-

рой организации, поскольку ни один бизнес-процесс невозможно описать и управлять им без дефинированных механизмов, то есть ресурсов.

Целью настоящей работы является установление связи между управляемой качеством организацией, требованиями к управлению интеллектуальным капиталом и их влиянием на конкурентоспособность организации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И РОЛЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КАПИТАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Историческое развитие теории, определение и оценка интеллектуального капитала

Концепция интеллектуального капитала появилась в начале девяностых годов двадцатого века во время, когда рыночная стоимость предприятий начала во много раз превышать бухгалтерскую стоимость его общего материального и финансового имущества. Несмотря на то, что определенные исследования проводились и раньше, революцию в области изучения интеллектуального капитала произвел американский экономист Томас А. Стюарт, который и в настоящее время является одним из ведущих исследователей в этой области и которому принадлежит заслуга в развитии основы новой концепции. Стюарт дефинирует интеллектуальный капитал как [2]:

«Знание, навыки и способности всех занятых: от группы исследователей вплоть до работников физического труда, развивших тысячу новых различных способов улучшения эффективности деятельности предприятия. Интеллектуальный капитал - это колаборация, совместное обучение предприятия и его клиентов, создающая прочную связь между ними и обеспечивающая их долгосрочное успешное деловое сотрудничество.»

Исследователи в области устойчивых конкурентных преимуществ пришли к выводу, что знание, которым владеет предприятие, способ, которым этим знанием пользуется, и скорость возможности усвоения новых знаний - единственное, что предприятию в настоящее время обеспечивает постоянно сохраняемое конкурентное преимущество. Однако, хотя большинство менеджеров наукоемких предприятий, отличающихся глубокими знаниями, согласны с ключевой ролью знания в качестве преимущественного источника конкурентоспособности, мало кто из них знает, каким образом добыть это эффективное знание внутри своего предприятия и как его использовать и управлять им в функции создания нового значения, т.е. как это знание воплотить в свой интеллектуальный капитал. При этом важно понять, что до тех пор, пока нами не будет создана добавленная стоимость или, другими словами,

пока мы не капитализируем интеллектуальный капитал, до тех пор он будет лишь потенциалом, который, вследствие несоответствующего управления им, создает убыток. Выражение «интеллектуальный» означает, что источник этого капитала – интеллект, то есть знание в разнообразных формах, а сталкиваемся мы с двумя формами его проявления:

Материальная (явное знание) в форме планов, чертежей, патентов, лицензий, базы данных, справочников, правил, корпоративных стандартов, компьютерных программ и т.д. (англ. Explicit Knowledge);

Нематериальная которая в головах сотрудников (знание, видение, способность действия, решения проблем, руководство, культура, опыт...), в литературе используется термин «неявное» знание (англ. Tacit Knowledge).

Кроме знаний членов трудового коллектива (человеческий капитал), теория интеллектуального капитала основывается также на структурном и клиентском капитале (Bontis; Edvinsson i Malone; Roos; Stewart) [2], а в качестве четвертого основного аспекта фигурирует интеллектуальная собственность, которая, вследствие все возрастающего значения, вышла из структурного капитала (Бунтак) (Buntak) [1]. Ключевое значение для интеллектуального капитала - это его роль потенциала создания добавленной стоимости в организации, которая будет осуществлена именно в такой степени, в которой будет успешно управление интеллектуальным капиталом.

2.2. Структура интеллектуального капитала

До настоящего времени самое известное деление интеллектуального капитала было разработано Эдвинсоном и Маленом [3], которые рассматривают интеллектуальный капитал как сумму человеческого, структурного и потребительского капитала в интеракции, создающей стоимость для предприятия. По этой теории три основных элемента интеллектуального капитала следующие:

Человеческий капитал – представляет различные знания, навыки, способности и опыт сотрудников, которые они используют в бизнес-процессе.

Структурный капитал – создается превращением человеческого капитала и охватывает различные неосуществимые элементы, как организационная структура, навыки, деловые процессы, обычаи, базы данных, системы и интеллектуальная собственность, как, например, патенты и лицензии.

Клиентский капитал – охватывает отношения и связи с клиентами, то есть покупателями, однако, в той же степени и с поставщиками, и дистрибьюторами, а сама организация выступает в роли клиента. Включает в себя также имидж, бренд и идентитет компании на рынке.

Таблица 1. Источники конкурентных преимуществ в отношении "старая" и "новая" экономика [6]

ИСТОЧНИКИ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ	
"СТАРАЯ" ЭКОНОМИКА	"НОВАЯ ЭКОНОМИКА"
<p>- Цена</p> <p>- Простая дифференция</p> <p>- Более низкие расходы производства</p>	<p>- Товарные знаки (бренд)</p> <p>- Имидж/идентитет предприятия</p> <p>- Патенты</p> <p>- Товарные знаки (ТЗ)</p> <p>- Стандарты и дизайн (в качестве формы интеллектуальной собственности)</p> <p>- Отношения с членами коллектива, покупателями/клиентами, поставщиками и другими деловыми партнерами</p>

Эдвинссон со своими сотрудниками разработал в шведской страховой компании «Скандия» модель развития интеллектуального капитала, названную «Скандия Навигатор» [4]. С целью лучшего ознакомления со специфическими факторами успеха и ради возможности их регулярного мониторинга и совершенствования, разработана схема рыночной стоимости компании и критических факторов, создающих эту рыночную стоимость. Принимая во внимание все, до настоящего момента указанные дефинируемые деления и структуры интеллектуального капитала, с одной стороны, и значение сферы интеллектуальной собственности как сферы, которая в настоящее время создает ключевое компаративное преимущество, с другой стороны, интеллектуальную собственность необходимо выделить, как особое целое. По этой причине, деление интеллектуального капитала, анализируемое в настоящей работе, имеет следующую структуру:

1. Человеческий капитал
2. Структурный (или организационный) капитал
3. Капитал отношений (или потребительский капитал)
4. Интеллектуальная собственность

Внутри этих четырех компонентов находятся двенадцать областей с двадцатью подобластями, содержащими более трехсот различных факторов интеллектуального капитала, перечисление которых не является темой этой работы.

2.3. Влияние интеллектуального капитала на конкурентоспособность организации

Ключевой характеристикой любой успешной организации, которая хочет выжить на рынке, является конкурентное преимущество, имеющее место при более успешной и эффективной деятельности предприятия, чем у конкурентов. При желании предприятия создать кон-

курентное преимущество, ему следует знать способы осуществления такого преимущества. В то время как предыдущая экономика учила, что предприятия должны найти в своей среде существование ресурсов, используя их в конкурентной борьбе, новая экономическая наука утверждает, что конкурентные преимущества не находятся в окружении, они создаются [5]. Таким образом, любое предприятие может создать конкурентные преимущества в любое время и в любом месте. «Старая экономика» основы своей конкурентоспособности находила в дешевой рабочей силе, в сырье, энергии, технологии, механизации, а позже и в автоматизации, в то время как «новая экономика» свою конкурентоспособность базирует на высоких технологиях, знании и инновациях, на новой (глобальной) интеграции, сети связи и стратегических объединениях крупных предприятий - мультинациональных и транснациональных компаний и корпораций (таблица 1). Таким образом, конкурентное преимущество предприятия основывается на брендах (знаках обращения на рынках) и репутации/имидже/идентитете предприятия, патентах, товарных знаках (trademarks), стандартах и дизайне (в качестве формы интеллектуальной собственности), а также на отношениях с сотрудниками, покупателями, поставщиками и остальными деловыми партнерами - словом, на новых формах параметров качества. Необходимым и почти невозможным процессом является постоянное поддержание долгосрочных отношений между предприятиями и их потребителями, деловыми партнерами, также как и внутри предприятия - между сотрудниками и менеджментом. Результаты таких процессов, как лояльность, доверие и репутация не невозможно купить, поэтому они превращаются в ценные источники для достижения конкурентного преимущества предприятия. Одним из важных механизмов создания конкурентного преимущества



Рис. 1. Обоснованная процессная модель системы управления качеством



Рис. 2. Схематическое изображение бизнеспроцесса

является также улучшение качества, введение инноваций и развитие мероприятий по исследованию и развитию. Инновации, то есть введение новой или усовершенствованной продукции и новых процессов, являющихся новыми для компании - весьма солидный показатель внутренней предпринимательской динамики компании. Результатами процесса инноваций будут патенты - капитал, который можно защитить (а это действительно тяжелая и дорогостоящая процедура!) от копирования конкурентами, и таким способом обеспечить устойчивое конкурентное преимущество.

Устойчивое конкурентное преимущество - цель любой компании, так как обеспечивает доход выше среднего уровня, который, в свою очередь, обеспечивает то, что является императивом в современном конкурентном деловом мире: самосохранение и постоянный рост, развитие хозяйственного субъекта - организации. Можно сказать, что именно устойчивое конкурентное преимущество является результатом постоянного успешного управления интеллектуальным капиталом в организации.

3. ВЛИЯНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМ КАПИТАЛОМ НА СИСТЕМУ КАЧЕСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

3.1. Место интеллектуального капитала в системе управления качеством

Норматив ISO 9001:2008 в аспекте интеллектуального и человеческого капитала касается этой области непосредственно и опосредованно, на основании требований к управлению ресурсами в разделе 6 норматива и обоснованной процессной модели системы управления качеством и разделе 7, на основании требований к управлению процессом реализации продукции и услуг (рис. 1).

В разделе 6 норматива, содержание которого говорит о менеджменте ресурсами, недвусмысленно подчеркивается важность управления ресурсами (рис. 5), и особое ударение сделано на значении человеческого ресурса, т.е. человеческого капитала, как видно из указывающего на человеческие ресурсы пункта 6.2. Принимая во внимание все вышесказанное, можно, без



Рис. 3. Схематическое изображение влияния ресурса на бизнес-процесс

сомнения сделать вывод, что существует значительная связь между системой управления качеством и управлением человеческим капиталом как составной частью интеллектуального капитала. Из этого, несомненно, вытекает, что управление интеллектуальным капиталом в организации связано с системой управления качеством, а качество управления организацией зависит от управления интеллектуальным капиталом. В настоящем тексте организация трактуется соответственно пункту 3.3.1 стандарта ISO 9000:2005 как «группа людей и объектов с распределенной ответственностью, полномочиями и взаимными отношениями». Наряду с требованиями раздела 6 стандарта, требования к управлению интеллектуальным капиталом проявляются и посредством основополагающих принципов, в особенности в части, которая говорит о процессном подходе к управлению процессами и процессной структурой организации. Существует целый ряд определений, связанных с бизнес-процессами, из которых в этой работе будут использованы те, которые связаны с ISO нормативами, в которых они приведены. Согласно ISO 8402:1995, определение процесса следующее: «Совокупность связанных между собой или взаимодействующих действий, преобразовывающих входные значения в выходные». С другой стороны, согласно пункту 2.4 стандарта ISO 9000:2005, «какое-либо мероприятие или группа мероприятий, использующие ресурсы с целью превращения входных величин в выходные, могут считаться процессом». Для организации процессного подхода бизнес-процессы являются ключевыми элементами, определение которых можно сформулировать следующим образом: «**бизнес-процесс** - это структурированная и управляемая межфункциональная система действий, которая, при утвержденных правилах и контроле, используя имеющиеся в распоряжении механизмы, превращает входы процесса в выходы, удов-

летворяя при этом требования всех заинтересованных сторон в системе». Схематически бизнес-процесс можно изобразить, как показано на рис. 2.

Как видно, есть пять ключевых элементов для каждого бизнес-процесса: вход, выход, правила, контроль и механизмы. В связи с темой, анализируемой в этой работе, ключевым является именно последний по порядку элемент - механизмы. Механизмы отвечают на вопросы: с чем и с кем осуществить требования, сформулированные на входе в процесс. Само по себе это значит, что речь идет и о ресурсах, необходимых для реализации процесса (рис. 3).

Существование процесса без соответствующих ресурсов невозможно. Исходя из этого, ресурсы играют экзистенциальную роль в ходе какого-либо и всех процессов. В зависимости от типа процесса и ресурсы будут иметь различный объем, форму, место, время и интенсивность применения. Принимая во внимание сказанное выше о механизмах, а именно то, что механизмы отвечают на вопросы, с чем и с кем будут осуществлены требования, дефинированные на входе в процесс, можно сказать, что речь идет о стоимостях организации, которыми можно осуществить требования заинтересованных сторон. В аспекте управления речь идет о капитале организации (рис. 4), который делится на материальную, финансовую и нематериальную часть. В зависимости от процесса, механизмы имеют различный объем, форму, место, время и интенсивность применения.

Соответственно дефинированным требованиям для описания процесса, а это значит дефинирование пяти ключевых элементов, среди которых и ресурсы, а также капитал и требования к устойчивому успеху на принципах управления качеством в соответствии с требованиями стандарта ISO 9004:2009, вытекает заключение о необходимости управления интеллекту-



Рис. 4. Схематическое изображение влияния капитала на бизнес-процесс



Рис. 5. Интеракция знания, интеллектуального капитала и конкурентноспособности [6]

альным капиталом в организации, в которой введена система управления качеством.

3.2. Влияние управления интеллектуальным капиталом на качество организации в аспекте создания её конкурентоспособности и устойчивости

Для того чтобы успешно создать и поддерживать конкурентное преимущество, компания должна обладать высокими динамическими способностями, как например:

- способность выявления изменяемых требований рынка и тенденций;
- формулирование видения будущего предприятия и способность корректировки планов в соответствии с изменениями на рынке;
- развитие необходимых ключевых способностей для осуществления конкурентного преимущества;
- реализация процессов реструктурирования с целью усиления рыночной позиции при поддержке всех членов трудового коллектива.

Управление знанием выделяется как основная деятельность для приобретения, развития и устойчивости интеллектуального капитала на предприятии, а тем самым, и устойчивых конкурентных преимуществ. Именно

по первичное управление знанием, направленное на создание условий на предприятии, обеспечивающих сбор, обмен и трансформацию существующего знания, а также создание нового знания с целью максимизации интеллектуального капитала, обеспечит предприятию устойчивое конкурентное преимущество на рынке. При этом ключевым моментом является то, что интеллектуальный капитал будет в интерактивном отношении со знанием и, таким образом, будет в состоянии осуществить устойчивое конкурентное преимущество (рис. 5).

Организации владеют различными типами знания, а именно: научное и технологическое знание, знание о рынках и потребителях, знание об источниках и поставщиках материалов и комплектующих, знания и способности членов коллектива и т.д. Определенные формы знания (кодифицированное знание) можно купить на рынке или приобрести вложениями в деятельность типа исследования и развития.

Однако, в отличие от кодифицированного, явного знания, существует и тацитное знание, которым можно овладеть исключительно опытом, так называемое "learning by doing" («учиться в действии»). Такое знание тяжело, почти невозможно скопировать, так как оно на-

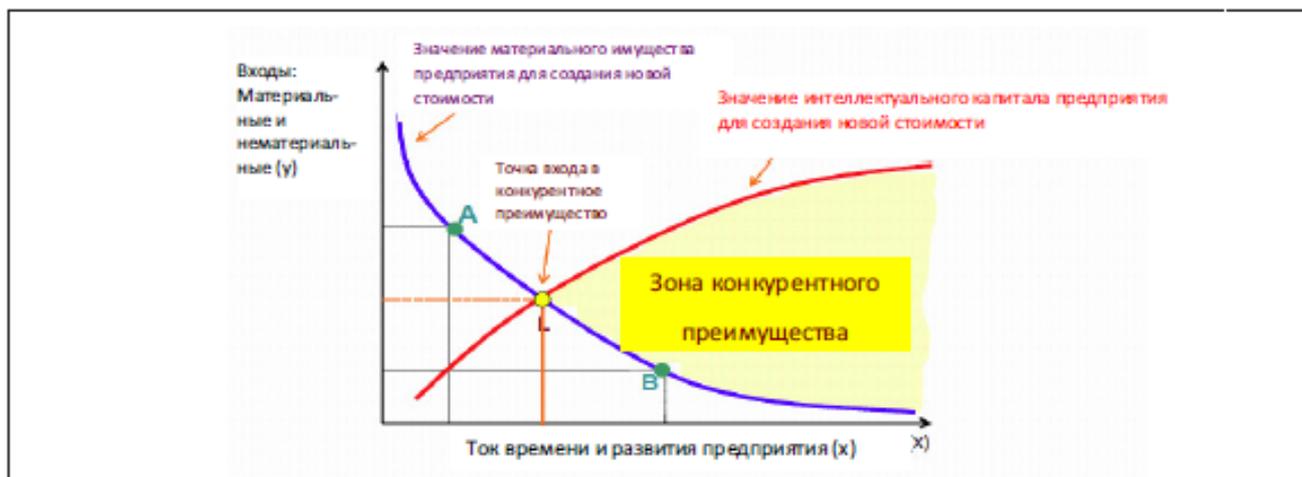


Рис. 6. Отношение материального имущества и интеллектуального капитала на предприятии [7]

ходится в головах сотрудников - и именно поэтому оно является ключевым источником конкурентного преимущества компании. Знание, вообще, единственный ресурс, не имеющий никаких ограничений (в отличие от всех остальных ресурсов, ограничивается исключительно человеческим умом), и поэтому предоставляющий неограниченные возможности развития, а с помощью успешного управления этим ресурсом можно достичь устойчивого конкурентного преимущества. В качестве экономического ресурса знание не амортизируется при использовании, а его стоимость непрерывно увеличивается; при пользовании знанием резко уменьшаются затраты за пользование энергией и не уничтожается окружающая среда. Внедрением знания в реализацию производства и услуг увеличивается добавленная стоимость продукции и услуг. В отличие от классических ресурсов, интеллектуальный капитал в качестве ресурса не ограничен и не может быть исчерпан, поэтому при пользовании этим ресурсом прибыль непрерывно возрастает, в особенности в аспекте применения новых знаний. Поэтому можно сказать, что на ресурс знания почти не влияет закон убывающих (предельных) доходов, а влияние оказывает закон экспоненциального роста дохода [6].

Анализируя расходы, видно, что они уменьшаются, как по единице продукции, так и общие.оборот по дебету показывает, что расходы уменьшаются с объемом производства. Ситуация очень похожа на природную монополию, когда в производстве используется интеллектуальный капитал. Поскольку в производстве невозможно пользоваться исключительно интеллектуальным капиталом, следует комбинировать его с такими ресурсами, как: земля, работа и капитал, а пользование интеллектуальным капиталом занимает все более значительное место (меньше использование земли, работы и капитала) и благоприятнее для пред-

приятия. Под этим имеется в виду, что наряду с развитием предприятия и в течение времени, интеллектуальный капитал в качестве нематериальных активов компании становится все более важным фактором для создания стоимости, по отношению к материальным активам компании [7]. Необходимо перейти точку, в которой экономические процессы, созданные: знанием, т.е. интеллектуальным капиталом, становятся решающими для роста предприятия, поскольку в этот момент компания входит в зону конкурентного преимущества, базирующегося на интеллектуальном капитале (см. рис. 6).

На рисунке 6 изображен график, из которого видно, что с течением времени и развитием предприятия (под влиянием имеющей место научно-технологической революции и различных макроэкономических, общественных, политических изменений) значение интеллектуального капитала непрерывно возрастает [7]. Этим осуществляются все предположения для создания новых стоимостей и, в то же время, значение материального имущества организации для создания новых стоимостей имеет все меньшее значение и влияние. На основании вышеприведенного анализа вытекает заключение, что интеллектуальный капитал становится решающим для роста компании, так как в этот момент предприятие входит в зону конкурентного преимущества, базирующегося на интеллектуальном капитале, а это означает и устойчивый успех компании.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Принимая во внимание все сказанное выше, можно сделать вывод, что хозяйственное развитие все больше базируется на знании и все меньше – на материальном производстве (которое, в свою очередь, все больше базируется на знании). Исходя из этого, задачей каждой организации является найти знание, превратить его в

интеллектуальный капитал, создавая уже упомянутую синергию между его составляющими элементами; и таким образом создавать единственные конкурентные преимущества.

Однажды достигнутое конкурентное преимущество, базирующееся на интеллектуальном капитале, требует континуированный вклад в интеллектуальный капитал - в исследование и развитие, образование и развитие членов трудового коллектива, новую технологию, маркетинг и др., а также и эффективное управление интеллектуальным капиталом, так как конкурентное преимущество само по себе не является устойчивым. Его следует поддерживать и сохранять вложениями в интеллектуальный капитал компании. Дальнейший вклад в интеллектуальный капитал обернется дальнейшим конкурентным преимуществом, которое и в будущем требует вклада в интеллектуальный капитал с целью его устойчивости.

На основании вышеуказанного можно сделать вывод, что:

- существует тесная связь между управлением интеллектуальным капиталом и системой управления качеством;
- следует рассмотреть необходимость создания новых нормативов касательно класса 10, которые бы были основанием и направлением для управления интеллектуальным капиталом в системах управления качеством;
- существует взаимная зависимость между вкладами в интеллектуальный капитал и созданием и поддержкой конкурентных преимуществ;
- организации требуются источники, отличающиеся значимостью, редкостью и которые тяжело или невозможно скопировать, а такие характеристики принадлежат исключительно интеллектуальному капиталу.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бунтак К. Модель определения и управления ключевыми параметрами интеллектуального

капитала в организации: диссертация, Университет в Сараево, Экономический факультет г. Сараево, 2010 г.

2. Колакович М. Теория интеллектуального капитала // Экономический обзор. 2003. №54 (11-12). С. 925-944.
3. Edvinsson L., Malone M.S. Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value By Finding Its Hidden Brainpower. New York: Harper Business, 1997.
4. SKANDIA. Renewal and development: Intellectual capital, supplement to Skandia's 1995 Interim Annual Report, Stockholm:Skandia, 1995.
5. Сундач Д. Приложения к новой экономической науке. – Риека: Верзал, 1998. С. 118.
6. Сундач Д., Шваст Н. Интеллектуальный капитал - главный фактор конкурентоспособности компании. – Загреб: Министерство хозяйства, труда и предпринимательства РХ, 2009. С.94.
7. Сундач Д., Шваст Н. Значение и роль интеллектуального капитала в создании конкурентных преимуществ компании. // «Общество и технология 2008» XV Международная научная конференция. Сборник докладов. – Загреб: Хорватское Коммуникологическое общество, 2008. С.67-68.
8. Норматив ISO 9000:2005.
9. Норматив ISO 8402:1995.
10. Норматив ISO 9001:2008.
11. Норматив ISO 9004:2009.

докт. наук **Крешимир Бунтак**,
Университет в г.Вараждин
kresimir.buntak@inet.hr

канд. наук **Зденко Адельсбергер**,
ООО Блуфилд (Bluefield d.o.o.)
zadelsbe@zg.t-com.hr

докт. наук **Саша Петар**,
Университет Верн
sasa.petar@vern.hr