

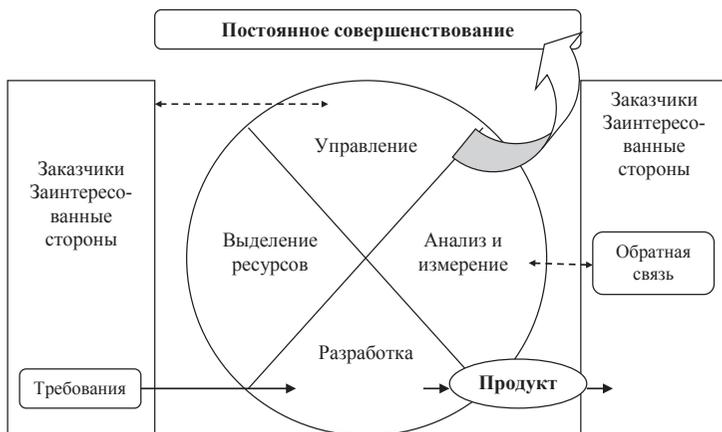
# Система менеджмента качества как фактор повышения конкурентоспособности ИТ-компаний

*Летко Е. Н., магистрант БГУ,  
науч. рук. проф. Давыденко Е. Л., д-р. эк. наук*

В силу того, что развитие и повышение конкурентоспособности ИТ-услуг является залогом социально-экономического развития всей страны, особое значение приобретает процесс адаптации ИТ-компаний к быстроменяющимся макро- и мезоусловиям. Решение проблемы улучшения функционирования ИТ-компаний в условиях рыночной экономики является одной из важнейших стратегических задач.

В связи с этим перед ИТ-компаниями возникает необходимость поиска новых эффективных путей формирования конкурентных преимуществ и обеспечения достаточно высокого уровня конкурентоспособности своих услуг. Немалую роль в этом играет сертификация систем менеджмента качества (СМК) как фактор конкурентоспособности организации. Существуют различные международные стандарты в области информационных технологий, которые отражают лучшие практики крупных успешных компаний (ISO 9001, ISO 27001, CMMI, COBIT/ISAE3402) [1].

Укрупненно функционирование СМК в ИТ-компаниях, основанной на процессном подходе, можно представить в виде схемы.



**Рисунок 1** — Система последовательности и взаимодействия процессов и процедур СМК ИТ-компаний

Источник: собственная разработка на основе [2, с. 47–61]

Для успешного выполнения процесса необходимы ресурсы (люди, инструменты, среда, методические материалы), определенные роли и ответственности в рамках процесса, измерение эффективности процесса. Разбиение деятельности на процессы обеспечивает прозрачность деятельности и, соответственно, упрощает ее мониторинг и позволяет быстрее выявить проблемные места и корректировать их. Однако проектно-ориентированная деятельность имеет свою специфику, поэтому и архитектура СМК, и конкретные способы реализации ее элементов в каждой ИТ-компании могут сильно отличаться друг от друга и зависеть от ее масштаба, профиля, структуры, целей, стиля управления и культуры.

В Республике Беларусь многие предприятия в сфере информационных технологий внедрили или пытаются внедрить СМК и сертифицировать на соответствие стандартам. Благодаря западному опыту, возможно избежать большинства ошибок и потратить меньшие бюджеты. Стоит отметить, что положительной тенденцией является понимание руководством компаний того, что от качества выпускаемых продуктов или оказываемых услуг напрямую зависит и репутация компании, и количество заказчиков и, соответственно, доход компании.

Таким образом, активное внедрение одного из эффективных подходов к формированию конкурентоспособности ИТ-компании — системы менеджмента качества — способствовало бы повышению конкурентоспособности не только услуг в сфере информационных технологий, но и внутренней экономики за счет значительного положительного сопутствующего эффекта, производимого ИТ-сектором, развитие которого приводит к распространению информационных технологий в другие сектора экономики. Это, в свою очередь, способствует повышению производительности, внедрению бизнес-инноваций и, следовательно, интенсивному экономическому росту. Мировой опыт показывает, что конкурентоспособность национальной экономики в целом также связана с развитием ИТ-отрасли.

## Литература

1. Стандартизация в сфере ИТ : текущее состояние и планы [Электронный ресурс] / Научно-технологическая ассоциация «Инфопарк». — Семинар «Лучшие практики управления ИТ», Минск, 2012. — Режим доступа : [http://infopark.by/sites/default/files/file\\_attach/prezentaciya-anishchenko-seminar\\_luchshie\\_it-praktiki-2012-29iyunya.pdf](http://infopark.by/sites/default/files/file_attach/prezentaciya-anishchenko-seminar_luchshie_it-praktiki-2012-29iyunya.pdf). — Дата доступа : 20.11.2014.
2. Молоткова, Н. В. Качество услуг ИТ-аутсорсинга : организационно-технологические решения : учеб. пособие / Н. В. Молоткова, И. С. Сахаров. — Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2008. — 92 с.