

УДК 338, 658

***РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
КАК ИНСТРУМЕНТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ***

***Скарин А.А.***

*студент,*

*Уральский государственный экономический университет,  
Екатеринбург, Россия*

***Худякова Т.С.***

*к.э.н., доцент кафедры управления качеством и экспертизы товаров и услуг,  
Уральский государственный экономический университет,  
Екатеринбург, Россия*

***Новгородов Д.К.***

*магистрант,*

*Уральский государственный экономический университет,  
Екатеринбург, Россия*

**Аннотация**

В рыночной экономике конкуренция за ограниченный объем платежеспособного спроса между производителями неизбежна. Качество продукции и услуг является определяющим фактором привлечения потребителей. В целях обеспечения его на достаточном конкурентном уровне многие организации внедряют принципы менеджмент качества в свою деятельность. В статье обозначены преимущества и рекомендации внедрения принципов менеджмента качества в деятельность организаций. Приводятся задачи и элементы стратегии управления качеством. Авторы приходят к выводу, что улучшение качества должно распространяться не только на продукцию или услуги, а охватывать всю деятельность и быть одной из стратегических целей организации.

**Ключевые слова:** управление качеством, принципы менеджмента качества, развитие бизнеса.

***QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES IMPLEMENTATION AS A TOOL  
FOR ORGANIZATIONS SUSTAINABLE DEVELOPMENT***

***Skarin A.A.***

*student,  
Ural State University of Economics,  
Yekaterinburg, Russia*

***Khudyakova T.S.***

*PnD, Associate professor,  
Ural State University of Economics,  
Yekaterinburg, Russia*

***Novgorodov D.K.***

*masters student,  
Ural State University of Economics,  
Yekaterinburg, Russia*

**Abstract**

In a market economy, competition for a limited volume of demand between producers is inevitable. The quality of products and services is a determining factor in attracting consumers. In order to ensure it at a sufficiently competitive level, many organizations implement quality management principles in their activities. The article outlines the advantages and recommendations for implementing quality management principles in the organizations. The tasks and elements of a quality management strategy are given. The authors conclude that quality improvement should extend not only to products or services, but cover all activities and be one of the organization strategic goals.

**Keywords:** quality management, quality management principles, business development

Поскольку основной целью предпринимательской деятельности является получение прибыли за счет удовлетворения потребностей населения, то роль качества в достижении этой цели сложно переоценить. При этом качество

## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

необходимо изучать не только с точки зрения производителя как совокупность технических характеристик продукции, отвечающих установленным требованиям, но и с точки зрения потребителя как совокупность свойств, удовлетворяющих его потребности. Таким образом, качество продукции является подвижной категорией, требующей актуализации с учетом меняющихся требований потребителей и общества. Следовательно, менеджмент качества – это, прежде всего, такой способ организации бизнеса в организации, который позволяет обеспечить потребителя продукцией, отвечающей его требованиям.

Кроме гарантированного удовлетворения запросов потребителя, деятельность по управлению качеством в организации помогает учесть различные риски, решить проблемы, связанные с эффективностью производства, браком, заинтересованностью работников, конкурентоспособностью бизнеса [4]. Можно выделить ряд преимуществ, на получение которых направлена деятельность по качеству (таблица 1).

Таблица 1 - Мотивы и преимущества управления качеством в организациях

Мотивы	Преимущества
Повышение качества продукции и услуг	Повышение конкурентоспособности, рост прибыли
Сокращение рекламаций, отказов и жалоб, управление рисками	Повышение стабильности и репутации
Улучшение процессов и процедур	Снижение внутренних затрат
Улучшение коммуникации в организации	Повышение мотивации и лояльности персонала
Улучшение взаимодействия руководства и сотрудников	Повышение осведомленности персонала в области мер обеспечения качества
Намерение использовать сертификат на систему менеджмента качества с целью рекламы и продвижения продукции	Получение конкурентных преимуществ, увеличение количества постоянных и новых клиентов
Повышение операционной эффективности	Повышение скорости выполнения процессов и рабочих процедур, скорости обслуживания клиентов Повышение эффективности

## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

Мотивы	Преимущества
Внедрение стандартов качества и повышение прозрачности процессов и процедур	Устранение лишней работы, сокращение непроизводительных затрат, улучшение рабочей среды
Создание имиджа надежного поставщика	Эффективное партнерство с заинтересованными сторонами, получение государственных заказов
Внедрение международных стандартов качества	Выход на международные рынки

Для эффективной работы организации в области качества следует придерживаться следующих основных принципов:

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- взаимодействие работников;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанное на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений [1].

Очевидно, что организации, внедряющие принципы менеджмента качества, получают дополнительные преимущества, относящиеся не только к качеству продукции и услуг. Например, персонал, обученный принципам менеджмента качества, начинает проявлять инициативу и предложения по улучшению рабочих процессов и процедур, осваивает операции самоконтроля, что позволяет добиться сокращения внутренних затрат, связанных с качеством [6].

В конечном счете, приверженность принципам менеджмента качества ведет организацию к постепенному, но непрерывному улучшению качества продукции, достижению высочайших стандартов производства и обслуживания. Стратегия улучшения качества определяет структуру и инструменты для планирования, организации, а затем для мониторинга, поддержки и распространения изменений в области качества [8]. Цель внедрения стратегий

повышения качества состоит в том, чтобы гарантировать, что все заинтересованные стороны предприятия работают вместе над улучшением процессов, продуктов, услуг и культуры организации для достижения долгосрочного успеха.

Процесс стратегического управления качеством запускается в тот момент, когда организация устанавливает целевые показатели качества, которые должны быть достигнуты и которые определяются в соответствии с ожиданиями клиента. Затем организация определяет, как будут измеряться цели. Она разрабатывает процедуры, необходимые для измерения качества, выявляет любые проблемы в области качества и инициирует улучшения. Цели и задачи, которые предприятие определяет в рамках разработки стратегии повышения качества, аналогичны любым другим целям: они должны быть четкими, достижимыми и измеримыми.

В идеале, каждая задача должна иметь измеримые показатели эффективности, чтобы предприятие имело возможность измерять достигнутый прогресс.

В числе основных задач внедрения стратегии управления качеством следует назвать:

- достижение постоянства процесса повышения качества продуктов и услуг;
- оказание стратегического влияния на организационную культуру и достижение необходимых изменений;
- обеспечение восприимчивости персонала к изменениям;
- сосредоточение внимания на потребностях в обучении [2].

В свою очередь инфраструктура предприятия по внедрению стратегии качества предполагает:

- установку политики и целей организации в области качества. Успешная политика обеспечения качества обеспечивает «дорожную карту» того, как

продолжить усилия организации по обеспечению качества;

- определение обязанностей сотрудников в области качества;
- описание процессов организации, их мониторинг и улучшение;
- обеспечение сотрудникам возможности их участия в повседневной работе по анализу, обсуждению и улучшению качества, что является ключом к созданию культуры управления качеством в организации;
- использование проверенных инструментов управления качеством [7].

Для реализации принципа «Ориентация на потребителей» необходим постоянный мониторинг удовлетворенности и запросов постоянных и потенциальных потребителей, изучение их жалоб и предложений.

Принцип «Взаимодействие работников» достигается определением вклада каждого работника организации в качество продукции, процессов, документов, взаимодействий и его ответственности; формулированием философии качества и ее популяризации среди персонала; размещением концептуальных положений философии качества на корпоративном портале (в локальной сети) организации, на информационных досках, уголках охраны труда и качества. Это приводит к созданию приверженности персонала стратегии, политики и философии качества. Кроме того, внедрению этого принципа поможет разработка ассесмент-центра с целью оценки и планирования персонала в соответствии с целями организации в области качества. В рамках реализации этого принципа может потребоваться пересмотр кадровой политики и внедрение методов и технологий кадрового управления, включая формирование кадрового резерва, подготовку и продвижение резервистов, обладающих лучшей мотивацией и компетентностью, соответствующих потребностям и интересам организации; разработку и внедрение практик социально-психологического управления персоналом в сфере управления качеством [5].

Принцип «Лидерство» предполагает участие руководителей в

обеспечении последовательной и планомерной реализации корпоративной политики в области качества, планировании и реализации мероприятий для каждого работника, концептуализацию системы поддержки менеджеров в области развертывания политики качества.

Принцип «Процессный подход» подразумевает создание процессной модели деятельности организации, выявление, регламентацию, мониторинг и улучшение процессов, распределение ответственности по ним и внедрение системы управления знаниями в области качества на всех уровнях деятельности организации с обеспечением простого и эффективного доступа к информации в оперативном режиме непосредственно на рабочем месте [3].

Принцип «Принятие решений, основанное на свидетельствах» затрагивает не только обеспечение и анализ свидетельств в области качества, но и внедрение системы управления и мониторинга рисков на основе информационных технологий.

Принцип «Постоянное улучшение» означает необходимость измерять качество продукции, процессов, проектов и разрабатывать меры по предупреждению отклонений и повышению стабильности процессов создания качества.

Принцип «Менеджмент взаимоотношений» предполагает выявление интересов всех заинтересованных сторон организации, включая партнеров по бизнесу, общественных организаций, надзорных органов, а также проведение маркетинговых исследований, систематический анализ рынков, стимулирование лояльности всех заинтересованных сторон, разработку и внедрение системы взаимоотношений с поставщиками.

Предложенные рекомендации имеют масштабный характер и высокую стоимость внедрения, поэтому должны реализоваться после принятия решения об этом высшим руководством. Как правило, указанные мероприятия реализуются в виде отдельных проектов.

## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

Ниже приведены несколько предложений по внедрению принципов менеджмента качества, которые носят локальный характер и могут быть реализованы в краткие сроки:

- разработать процедуры работы с рекламациями и претензиями в период эксплуатации продукции для урегулирования проблем в послепродажной деятельности в рамках принципа «Ориентация на потребителей»;

- проводить анкетирования работников и установить постоянно действующий канал обратной связи в рамках принципа «Взаимодействие работников». По результатам необходима агитационная и разъяснительная работа как высшего руководства, так и непосредственного руководителя;

- при разработке стратегических целей обращать внимание на цели в области персонала. Кроме этого, в систему наставничества внести требование вовлечения молодых сотрудников в деятельность по управлению качеством, включая участие в улучшениях;

- провести проверку мотивационных программ на предмет наличия в них поощрений подразделений и отдельных работников за наиболее активный вклад в развитие культуры качества и реализацию улучшений;

- провести соревнования коллективов - рабочих групп, бригад, отделов, филиалов, бизнес-единиц, подразделений - за достижение наиболее заметных результатов по разработке предложений в области качества, по повышению уровня удовлетворенности персонала, экономии времени или ресурсов;

- начать внедрять методы гуманизации труда: использование психологического воздействия цвета и музыки, исключение монотонности труда, расширение применения творческого подхода к труду;

- для улучшения принципа «Принятие решений, основанное на свидетельствах» можно проводить оцифровку бумажных документов и архивов подразделений, установить срок проведения анализа и составления отчетов с



момента окончания отчетного периода, актуализировать информацию, размещенную на информационных стендах, например, не реже 1 раза в месяц.

Важно отметить, что предлагаемые рекомендации охватывают ключевые области в сфере управления качеством, что обеспечивает системность их реализации, а, следовательно, создаст условия для достижения синергетического эффекта. Следует понимать, что приведенный перечень рекомендаций не является исчерпывающим и на новых этапах развития организации потребуются новые важные решения в области совершенствования подходов к реализации принципов менеджмента качества с учетом уже достигнутого уровня в организации.

Таким образом, реализация принципов менеджмента качества позволяет организации планировать и применять эффективные управленческие решения, нацеленные на качество и создающие основу для достижения запланированных результатов и предотвращения неблагоприятных последствий.

### **Библиографический список:**

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200124393>, свободный.

2. Архипова Н.И. Организационное управление. [Текст]: учебное пособие / Н.И. Архипова, В.В. Кульба, С.А. Косяченко, Ф.Ю. Чанхиева, А.Б. Шелков. – Москва: РГГУ, 2017. – 27 с.

3. Гришко Л.А., Серая Н.Н. Процессный подход в современной практике управления // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. Т.1. № 7 (33). – С. 155-159.

4. Орлова, О. Ю. Обеспечение качества непрерывности деятельности организации / О. Ю. Орлова, Т. И. Леонова, Н. В. Валебникова // Наука и бизнес: пути развития. – 2023. – № 7(145). – С. 85-89.

5. Полякова С. В. Принципы менеджмента качества и их реализация в организации / С. В. Полякова // World scientific discoveries - 2019 : Сборник материалов Международной научно-практической конференции, Кемерово, 17 октября 2019 года. – Кемерово: Общество с ограниченной ответственностью "Западно-Сибирский научный центр", 2019. – С. 140-144.

6. Сафронова О. С. Система менеджмента качества организации: реализация принципов в современных условиях / О. С. Сафронова, Н. В. Кузнецова // Современная модель управления: проблемы и перспективы : Материалы IV Всероссийской (национальной) научно-практической конференции, Магнитогорск, 30–31 октября 2020 года / Под общей редакцией Н.В. Кузнецовой. – Магнитогорск: Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова, 2020. – С. 88-96.

7. Цзинькэ Ц., Киматова Р.Г., Кубашева Г.А. Управление качеством предприятий: анализ и модели управления качества // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – №3. – С. 183-192.

8. Quality improvement strategy. Tools to Make and Measure Improvement. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.safetynetmedicalhome.org/sites/default/files/Executive-Summary-QI-Strategy.pdf>, свободный

*Оригинальность 82%*