

УДК 005.6

DOI: 10.34670/AR.2023.81.53.041

Теоретические подходы к управлению качеством на современном предприятии

Павлов Ярослав Юрьевич

Ректор,
Бизнес-школа ИМИСП,
199004, Российская Федерация, Санкт-Петербург, 9-я линия В.О., 50;
e-mail: yaroslav.pavlov@gmail.com

Аннотация

Актуальность статьи обусловлена тем, что системы управления качеством стали неотъемлемой частью делового мира, причем в последние десятилетия российские предприятия также начали внедрять системы управления качеством, но этот процесс все еще находится в стадии разработки, поскольку нет уверенности в том, что до конца понят главный смысл этих систем – возможность организовать и улучшить работу предприятия. Целью статьи является изучение теоретических аспектов управления качеством и выявление практических рекомендаций для российских предприятий. В статье применялись методы анализа научной литературы, сравнительного и логического анализа, принятия стратегических решений, в частности методы создания, внедрения и решения изменений бизнес-стратегии, вспомогательные инструменты для анализа управленческой среды. В качестве результатов можно выделить следующие: в статье обоснована необходимость внедрения систем управления качеством для повышения конкурентоспособности и эффективности предприятия; систематизация подходов к управлению качеством дополнена цифровым подходом, основанным на значимости цифровых инструментов и технологий управления качеством; определена совокупность общих принципов управления качеством для современных предприятий. Практическая значимость полученных результатов заключается в возможности их использования в реальных условиях внедрения систем управления качеством предприятиями России.

Для цитирования в научных исследованиях

Павлов Я.Ю. Теоретические подходы к управлению качеством на современном предприятии // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 6А. С. 352-359. DOI: 10.34670/AR.2023.81.53.041

Ключевые слова

Бизнес-стратегия, повышение конкурентоспособности, система управления качеством, принципы управления качеством, экономика.

Введение

В стратегическом менеджменте подчеркивается необходимость создания в компании, так называемого гомеостаза – желательной адаптации внутренней среды управления к внешней среде. Система управления предприятием должна удовлетворять все бизнес-функции, обеспечивая их необходимым объемом, структурой и качеством информации. Эти отдельные функции выполняют комплекс функционирования компании, при этом под функцией понимается специфическая деятельность определенного элемента структуры компании. Искомое состояние внутренней среды управления необходимо понимать как динамическое равновесие отношений и частичных связей элементов бизнес-систем друг с другом и с бизнесом в целом. Сокращение инновационных циклов, ужесточение конкуренции и повышение требований к спросу приводят к усложнению и удорожанию вывода продукции отдельных компаний на рынок [Макаров и др., 2021].

Вышеупомянутое развитие предъявляет высокие требования к корпоративному управлению, если оно хочет добиться успеха в условиях жесткой конкуренции. Постепенно приходит новое поколение компаний, подъем которых основан на управлении качеством, которое должно пронизывать всю компанию и стать объединяющей динамической силой, активизирующей все компоненты организации в направлении получения конкурентного преимущества, завоевания и поддержания рынка. Каждая организация работает лучше всего, когда она опирается на систему, которая постоянно передает информацию тем ее частям, которые в ней нуждаются. Качество принятия управленческих решений зависит от ряда сложных факторов, которые претерпевают динамические изменения, и задача управления качеством состоит в том, чтобы успешно влиять на эти изменения в направлении четко определенных стратегических целей [Блонская, 2021].

Все вышеизложенное актуализирует постоянное изучение теоретических аспектов управления качеством, что является целью настоящей статьи.

Основная часть

При определении качества автор хотел бы поддержать мнение о том, что качество – это совокупность свойств, удовлетворяющих ранее поставленным требованиям, поскольку качество – понятие субъективное, зависящее от индивидуальных пожеланий каждого и проявляющееся лишь когда об этом говорят, связывая с каким-то процессом или результатом. Сегодня понятие качества все чаще ассоциируется со словами «менеджмент» и «система» [Глашкина, Цыплов, 2021; Теслюк, 2022]. Управление качеством – это совокупность всех функций и процессов в компании с целью постоянного повышения качества продукции и услуг.

Следует помнить, что это долгосрочный процесс улучшения, который является динамичным и основан на постоянных усилиях по улучшению качества. При этом нет никаких сроков или целей, которые должны быть выполнены, и поэтому управление качеством никогда нельзя считать выполненным, и необходимо, чтобы оно стало частью корпоративной культуры. С ростом компаний и усложнением производства необходимо было придумать более эффективные инструменты. Однако фундаментальным поворотным моментом стало введение стандартов серии ISO 9000, которые очень широко документируют процессы компании и до сих пор используются, несмотря на многочисленные изменения [Федоров, Квашнина, 2022].

В настоящее время в связи с глобализацией все больше компаний и организаций вынуждены вкладывать значительные средства в инновации и дорогостоящие исследования сторонних

компаний, обещающих рост продаж с помощью отличных маркетинговых стратегий. Однако большинство из них забывают самое главное. Это улучшение собственных процессов, которые выполняются в фоновом режиме при предоставлении услуг или продуктов. Именно эти процессы способствуют конечному качеству того, что компания продает или предоставляет для получения прибыли [Теслюк, 2021]. Правильно выбранная маркетинговая стратегия также является важным фактором при попытке максимизировать прибыль, однако качество должно быть тем, что является правильной визитной карточкой бизнеса и в то же время ожиданиями клиентов.

К сожалению, с усилением конкуренции на рынке мы также сталкиваемся с ситуацией, когда в некоторых областях снижение качества с целью снижения себестоимости продукции даже опасно для жизни. Это прежде всего такие области, как автомобилестроение, авиация или, например, химическая промышленность. Однако именно в этих областях стали появляться сложные системы и методологии управления качеством, которые приводят не только к снижению затрат, но и к устранению ошибок и уменьшению количества несчастных случаев, вызванных снижением качества производства. продукты или услуги. На предприятиях, в которых мы встречаем функционирующую систему менеджмента качества, в долгосрочной перспективе достигают относительно лучших результатов по сравнению с конкурентами [Шепелин, 2022].

Системные (комплексные) методы управления качеством помогают организациям настроить общую систему управления таким образом, чтобы предотвратить негативные явления (низкое качество, ошибки, риски, затраты), которые отразятся на результатах их работы. Результатом функционирующей системы менеджмента качества являются не только довольные клиенты, но и более эффективные процессы и, как следствие, снижение затрат и повышение производительности (увеличивается доля хорошо сделанной с первого раза работы, количество переделок или поиска данные и информация уменьшаются). Управление качеством можно оценивать с двух уровней [Zelezinskii et al., 2022]:

-стратегический уровень управления решает вопрос качества в целом в контексте определения целей организации и путей их достижения;

-оперативное управление качеством, с другой стороны, имеет задача обеспечения реализации и достижения целей на уровне конкретных процессов и видов деятельности организации.

Ключевым фактором успеха методов/инструментов управления качеством является однозначная и постоянная поддержка управления качеством высшим руководством организации. Анализ научной литературы позволил выделить пять подходов к определению управления качеством: трансцендентный подход, продуктовый подход, подход, ориентированный на пользователя, производственный подход, ценностный подход. В современных условиях для каждого предприятия становится необходимой цифровая трансформация, предлагающая наиболее эффективные инструменты и технологии управления качеством. Мы предлагаем дополнить перечень подходов цифровым (табл.1).

Таблица 1 - Теоретические подходы к управлению качеством

Название	Описание
Трансцендентный подход	Качество воспринимается, но не может быть определено. Его можно получить только на основе опыта
Продуктовый подход	Качество оценивается на основе конкретных и измеримых характеристик

Название	Описание
Подход, ориентированный на пользователя	Этот подход основан, прежде всего, на потребностях клиента и определяет качественный продукт как тот, который наилучшим образом удовлетворяет его требованиям
Производственный подход	Качество можно измерить и сравнить с помощью стандартов. Изменение качества является результатом изменения производственных процессов. Здесь желательна минимизация отклонений и ошибок за счет рационализации производственных процессов
Ценностный подход	Качественный продукт определяется исходя из цены и себестоимости продукта, и в то же время он должен иметь наибольшую ценность и удовлетворение по доступной цене
Цифровой подход	Процесс, который является гибким и образует сложную организационную единицу, основанную на цифровых инструментах и технологиях, которые с логической и ограниченной по времени последовательностью непрерывных действий обеспечивает качество продукции, услуг, управленческих решений

Примечание. Составлено автором по данным [Виноградская, 2021; Глашкина, Цыплов, 2021]

Для успешного внедрения системы управления качеством и создания культуры качества в компании необходимо следовать основным принципам управления качеством. По мнению автора, важнейшими базовыми принципами управления качеством являются:

- участие руководства (первого менеджера);
- вовлечение сотрудников;
- клиентоориентированная компания;
- решения, основанные на фактах.

Ниже представлена авторская систематизация основных подходов принципов управления качеством, которые должны применяться организациями в России. Каждый из принципов может работать независимо или организации могут интегрировать несколько принципов в единую систему управления качеством. Основная идея данных принципов: качество результатов организации определяется и может быть наилучшим образом обеспечено за счет повышения качества всех видов деятельности, выполняемых в организации. Целью управления качеством является поставка продуктов/услуг качества, удовлетворяющего клиента, в нужное время и по правильной цене, что должно быть основано на концепции обучающейся организации и постоянного улучшения качества, снижения затрат, обеспечения требований безопасности труда, повышения морального духа или улучшение охраны окружающей среды.

Таблица 2 - Авторская систематизация основных подходов принципов управления качеством, которые должны применяться организациями в России

Принцип	Описание
Ориентация на результат	Организация ориентирована на результаты, которые достигаются, чтобы обеспечить удовлетворение заинтересованных сторон и соответствие поставленным целям организации.
Ориентация на клиента / заинтересованные стороны	Организация ориентируется на потребности существующих и потенциальных клиентов/граждан, вовлекает их в создание продуктов, услуг и улучшение своей деятельности.
Управление по целям, стратегическое управление	Руководство организации четко определяет миссию, видение и ценности организации, поддерживает внутреннюю среду таким образом, чтобы обеспечить полную приверженность сотрудников выполнению целей организации.

Принцип	Описание
Процедурное управление, принятие решений на основе фактов	Желаемый результат может быть достигнут более эффективно, если управление соответствующими ресурсами и видами деятельности осуществляется с помощью процессов, а решения принимаются на основе анализа данных и информации.
Вовлеченность сотрудников, развитие сотрудников	Сотрудники составляют основу организации, и их полное участие позволяет использовать их способности на благо организации. Преимущества для сотрудников можно максимизировать, поддерживая их развитие и участие, создавая среду общих ценностей, культуру, основанную на доверии, открытости, социальной ответственности и признании.
Постоянное совершенствование и инновации	Достижение совершенства бросает вызов статусу-кво, поощряет непрерывное обучение, находит возможности для инноваций и совершенствования.
Взаимовыгодное партнерство	Для поддержки достижения целей организации целесообразно управлять отношениями с ключевыми партнерами организации или строить взаимовыгодные партнерские отношения, поддерживать способность организации удовлетворять взаимные потребности и ожидания.
Социальная ответственность организации	Организации должны вести себя социально ответственно, уважать устойчивое развитие, стараться понимать и реагировать на ожидания местной и глобальной среды.
Необходимость цифровой трансформации	Предприятия в процессе управления качеством должны использовать цифровые процессы, инструменты и технологии

Примечание. Составлено автором по данным [Теслюк, 2022; Zelezinskii et al., 2022]

Проведенное исследование позволило уточнить сущность системы управления качеством, которая представляет собой конкретную систему и философию, лежащую в основе всех организационных процессов, ведь сущностью управления качеством является способность постоянно совершенствовать организационные процессы, делая их максимально эффективными и предотвращая возникновение несоответствий.

Сегодня сложно определить понятие системы менеджмента качества. Однако основными ключевыми словами, используемыми при определении системы менеджмента качества, являются: стандарты/критерии, контроль/тестирование, улучшение/улучшение, оценка и гарантия. С одной стороны, система менеджмента качества представляет собой единую и регулярную документацию, систематизирующую рабочие функции и являющуюся гарантией безопасности и развития, с другой стороны, она оценивает не работу компании, а ее руководство. При определении системы менеджмента качества исследователи подчеркивают важность коммуникации между руководством и сотрудниками и контроля внутренних процессов, а также не забывали об участии сотрудников и клиентов в повышении качества, что увеличивает количество довольных клиентов, а также необходимо повышать квалификацию сотрудников.

Система управления качеством обеспечивает определение конкретных целей в области качества и помогает сотрудникам понять, как достичь этих целей. Можно утверждать, что эта система реализует оптимизацию компании и объединяет сотрудников для достижения общей цели путем структурирования команды. Благодаря налаживанию отношений между работниками функции не пересекаются, улучшается внутренняя коммуникация и четко определяются рабочие задачи.

Автор статьи убежден, что для достижения результатов необходимо:

– описывать процессы, происходящие в компании, чтобы сотрудники и клиенты имели

представление о том, что происходит в компании, потому что организованная и документированная система повышает уровень ответственности сотрудников и позволяет им быстрее осваивать новые рабочие обязанности;

- информировать и обучать сотрудников по вопросам качества, чтобы они были четко осведомлены о целях и стратегии компании.

Способность обеспечивать качество является одним из важнейших показателей конкурентоспособности предприятия, а управление качеством повышает доверие клиентов к предприятию. Клиенты являются одним из основных источников, из которых в компанию поступают деньги, поэтому при определении системы качества компании необходимо определить свою целевую аудиторию или клиентуру. При этом удовлетворенность клиентов зависит не только от качества продукта или услуги, но и от сервиса, от того, как клиент получает продукт и отношение заведения во время сотрудничества. Автор статьи считает, что регулярная работа с клиентами необходима, так как укрепляет отношения между компанией и клиентом, формирует лояльность клиентов и репутацию компании.

Заключение

Таким образом, управление качеством имеет как положительные, так и отрицательные стороны. Минусы в том, что этот процесс бесконечный, трудоемкий и дорогой, а также большая бюрократическая нагрузка. Это подчеркивают и предприятия, которые дополнительно признают, что системы менеджмента качества создают рутину и исчезает возможность творчества – гибкости к событиям. Непонимание процесса также порождает недовольных сотрудников и не дает достаточного эффекта, поскольку сотрудники могут начать воспринимать систему менеджмента качества как дополнительный механизм контроля.

Однако надо признать, что преимуществ намного больше. Системы управления качеством показывают, продуктивно ли работает предприятие, помогают ставить конкретные цели, есть ли возможности для получения международно-признанного сертификата, что является хорошей основой для дальнейшего повышения качества и хорошего маркетинга, так как создает доверие клиентов и сотрудничество партнеры. Автор статьи рассматривает управление качеством как стратегически обоснованный, регулярный процесс улучшения и оценки, требующий участия сотрудников всех уровней. Он основан на наглядных и систематически полученных данных обо всех процессах, происходящих в компании, а также дает возможность следовать пожеланиям клиентов, оптимизируя процессы и повышая эффективность.

Управление качеством – это непрерывный процесс, обеспечивающий точное проведение изменений в компании с участием как руководства компании, так и сотрудников. Регулярная постановка целей и стратегии формирует мнение о деятельности компании и помогает руководству анализировать достигнутые результаты, выявлять возможные ошибки и предпринимать превентивные действия по улучшению. Качество – это отношение как к клиенту, так и к работнику, которое имеет четкое представление о развитии компании и своем влиянии на достижение целей и деятельность компании.

Библиография

1. Блонская А.А. Управление качеством на предприятии // Экономика и социум. 2021. № 11-1 (90). С. 844-846.
2. Виноградская М.Ю. Современные информационные системы в управлении качеством на предприятии // Крымский научный вестник. 2021. № 1 (30). С. 16-22.
3. Глашкіна В.С., Цыплов Е.А. Управление качеством // Форум молодых ученых. 2021. № 4 (56). С. 104-107.
4. Жерноклюев Е.А. Комплексное управление качеством // Вестник науки. 2022. № 6 (51). С. 89-93.

5. Макаров Р.И. и др. Современная система управления качеством на предприятии и технологии обеспечения ее развития // Алгоритмы, методы и системы обработки данных. 2002. № 7. С. 135-139.
6. Теслюк В.С. Актуальные подходы к управлению качеством на современных предприятиях // КИП и автоматика: обслуживание и ремонт. 2022. № 2. С. 68-71.
7. Теслюк В.С. Актуальные подходы к управлению качеством на современных предприятиях // Актуальные проблемы менеджмента качества, стандартизации и метрологии. Белгород, 2021. С. 187-193.
8. Федоров М.Е., Квашнина А.А. Введение в управление качеством // Форум молодых ученых. 2022. № 4 (68). С. 305-308.
9. Христинина Е.В. Современные технологии в управлении качеством на предприятиях общественного питания // Современные инновационные технологии в экономике, науке, образовании. М.: West-Ost-Verlag, 2021. С. 113-120.
10. Шепелин Г.И. Управление качеством продукции на современных предприятиях // Актуальные научные исследования в современном мире. 2022. № 1-3 (81). С. 183-186.
11. Zelezinskii A.L. et al. Modern technologies for quality management of services and ways of their implementation at enterprises serving the field of road construction // Economic Vector. 2022. No. 4 (31). P. 17-21. DOI 10.36807/2411-7269-2022-4-31-17-21

Theoretical approaches to quality management in a modern enterprise

Yaroslav Yu. Pavlov

Rector of IMISP Business School,
199004, 50, Devyataya Liniya, Vasilevsky Island,
Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: yaroslav.pavlov@gmail.com

Abstract

The relevance of the article is due to the fact that quality management systems have become an integral part of the business world, and in recent decades, Russian enterprises have also begun to implement quality management systems, but this process is still under development, since there is no certainty that the main meaning is fully understood of these systems – the ability to organize and improve the work of the enterprise. The purpose of the article is to study the theoretical aspects of quality management and identify practical recommendations for Russian enterprises. The article used methods for analyzing scientific literature, comparative and logical analysis, making strategic decisions, in particular, methods for creating, implementing and solving changes in a business strategy, auxiliary tools for analyzing the management environment. As results, the following can be distinguished: the article substantiates the need to introduce quality management systems to improve the competitiveness and efficiency of the enterprise; systematization of approaches to quality management is supplemented by a digital approach based on the importance of digital tools and quality management technologies; a set of general principles of quality management for modern enterprises is defined. The practical significance of the results obtained lies in the possibility of their use in the real conditions of the implementation of quality management systems by Russian enterprises.

For citation

Pavlov Ya.Yu. (2023) Teoreticheskie podkhody k upravleniyu kachestvom na sovremennom predpriyatii [Theoretical approaches to quality management in a modern enterprise]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (6A), pp. 352-359. DOI: 10.34670/AR.2023.81.53.041

Keywords

Business strategy, increasing competitiveness, quality management system, quality management principles, economics.

References

1. Blonskaya A.A. (2021) Upravlenie kachestvom na predpriyatii [Quality management at the enterprise]. *Ekonomika i sotsium* [Economics and society], 11-1 (90), pp. 844-846.
2. Fedorov M.E., Kvashnina A.A. (2022) Vvedenie v upravlenie kachestvom [Introduction to Quality Management]. *Forum molodykh uchenykh* [Forum of Young Scientists], 4 (68), pp. 305-308.
3. Glashkina V.S., Tsyplov E.A. (2021) Upravlenie kachestvom [Quality management]. *Forum molodykh uchenykh* [Forum of young scientists], 4 (56), pp. 104-107.
4. Khristinina E.V. (2021) Sovremennye tekhnologii v upravlenii kachestvom na predpriyatiyakh obshchestvennogo pitaniya [Modern technologies in quality management at public catering enterprises]. In: *Sovremennye innovatsionnye tekhnologii v ekonomike, nauke, obrazovanii* [Modern innovative technologies in economics, science, education]. Moscow: West-Ost-Verlag Publ.
5. Makarov R.I. et al. (2002) Sovremennaya sistema upravleniya kachestvom na predpriyatii i tekhnologii obespecheniya ee razvitiya [Modern system of quality management at the enterprise and technologies for ensuring its development]. *Algoritmy, metody i sistemy obrabotki dannykh* [Algorithms, methods and data processing systems], 7, pp. 135-139.
6. Shepelin G.I. (2022) Upravlenie kachestvom produktsii na sovremennykh predpriyatiyakh [Product quality management at modern enterprises]. *Aktual'nye nauchnye issledovaniya v sovremennom mire* [Actual scientific research in the modern world], 1-3 (81), pp. 183-186.
7. Teslyuk V.S. (2021) Aktual'nye podkhody k upravleniyu kachestvom na sovremennykh predpriyatiyakh [Actual approaches to quality management at modern enterprises]. In: *Aktual'nye problemy menedzhmenta kachestva, standartizatsii i metrologii* [Actual problems of quality management, standardization and metrology]. Belgorod.
8. Teslyuk V.S. (2022) Aktual'nye podkhody k upravleniyu kachestvom na sovremennykh predpriyatiyakh [Actual approaches to quality management at modern enterprises]. *KIP i avtomatika: obsluzhivanie i remont* [Instrumentation and automation: maintenance and repair], 2, pp. 68-71.
9. Vinogradskaya M.Yu. (2021) Sovremennye informatsionnye sistemy v upravlenii kachestvom na predpriyatii [Modern information systems in quality management at the enterprise]. *Krymskii nauchnyi vestnik* [Crimean Scientific Bulletin], 1 (30), pp. 16-22.
10. Zelezinskii A.L. et al. (2022) Modern technologies for quality management of services and ways of their implementation at enterprises serving the field of road construction. *Economic Vector*, 4 (31), pp. 17-21. DOI 10.36807/2411-7269-2022-4-31-17-21
11. Zhernoklyuev E.A. (2022) Kompleksnoe upravlenie kachestvom [Integrated quality management]. *Vestnik nauki* [Science Bulletin], 6 (51), pp. 89-93.