

УДК 303.101

**ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ПУТИ К СОВЕРШЕНСТВУ В БИЗНЕСЕ****А.Н. ТИХОНЁНОК***(Представлено: канд. экон. наук, доц. И.В. ЗЕНЬКОВА)*

*В статье вы узнаете, как управление качеством становится ключевым фактором успеха в современном бизнесе. Мы рассмотрим основные принципы менеджмента качества, изучим методы повышения эффективности и снижения затрат. Вы узнаете о важности постоянного совершенствования и о том, как управлять качеством для достижения конкурентного преимущества.*

В условиях стремительно развивающегося рынка, где конкуренция достигает небывалых высот, успех бизнеса все чаще зависит от качества предлагаемых товаров и услуг. Именно поэтому управление качеством становится одним из ключевых факторов, определяющих устойчивое развитие и процветание компании.

Актуальность данной темы обусловлена возрастающей потребностью предприятий в повышении конкурентоспособности, оптимизации производственных процессов и удовлетворении растущих требований клиентов. Цель данного исследования – рассмотреть основы менеджмента качества как инструмента достижения совершенства в бизнесе.

Задачи:

- 1) проанализировать ключевые принципы и методы менеджмента качества;
- 2) рассмотреть роль систем управления качеством в повышении эффективности и снижении затрат;
- 3) определить взаимосвязь между управлением качеством и конкурентоспособностью компании;
- 4) выявить современные тренды и перспективы развития менеджмента качества. Научная новизна работы заключается в систематизации и анализе современных подходов к менеджменту качества в контексте повышения конкурентоспособности бизнеса.

Использовались следующие методы исследования: анализ научной литературы и практического, опыта системный анализ, методы статистической обработки данных.

Объектом исследования является менеджмент качества в бизнесе. Предметом исследования являются принципы и методы управления качеством, их влияние на конкурентоспособность компании.

Современный менеджмент качества базируется на результатах исследований, выполненных крупными зарубежными корпорациями по программам консультантов по управлению качеством. В результате в центре внимания оказались следующие направления улучшения работы в области качества: заинтересованность руководства высшего звена; образование совета по улучшению качества работы; вовлечение всего руководящего состава в процесс улучшения работы; обеспечение коллективного участия; обеспечение индивидуального участия; создание групп по совершенствованию систем (групп регулирования процессов); более полное вовлечение поставщиков; обеспечение качества функционирования систем управления; разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы; создание системы признания заслуг [1].

Сформулированы следующие восемь принципов современного менеджмента качества: ориентация на потребителя; роль руководства; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к управлению; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками [1].

Серия стандартов ИСО серии 9000 версии 2008 состоит из четырех стандартов: ИСО 9000 - стандарт, включающий концепцию менеджмента качества и терминологию; ИСО 9001 - стандарт, устанавливающий требования к системам качества; ИСО 9004 - стандарт, который содержит методические указания по разработке систем качества; ИСО 19011 - руководящие указания по проведению аудита систем общего руководства качеством и окружающей средой [1].

Современное управление качеством обеспечивает не только соответствие определенным параметрам выпускаемой продукции, но и затрагивает многие процессы управления предприятием. Обращение к концепции TQM при построении модели управления позволяет сформировать организацию, нацеленную на создание мощного конкурентного преимущества в долгосрочном периоде [2].

Трактовки всеобщего менеджмента качества можно разделить на две группы. В первую группу входят определения, установленные международной организацией по стандартизации, вторую – составляют определения, представленные экспертами и научными деятелями в области качества. Обратимся к определениям первой группы. Так, международные стандарты МС ИСО серия 8402 редакции 1994 г. определяют TQM как подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгод для всех членов организации и общества [2]. Что же касается определений, содержащихся во второй группе, на наш взгляд, следует особо отметить подход к трактовке TQM Б. Джойнера и В. А. Лапидуса. Подход, предлагаемый Б. Джойнером, получил название «треугольник Джойнера» [2].

В. А. Липидус в свою очередь трактует TQM как «менеджмент качества, полностью охватывающий организацию». Б. Джайнер в свою трактовку добавляет «научный подход к управлению», а В. А. Липидус особо подчеркивает, что концепция TQM полностью охватывает организацию. Таким образом, основываясь на положениях, представленных в данных определениях, можно утверждать, что организация, реализующая концепцию TQM, должна быть направлена на создание системы управления, целью которой является достижение долгосрочного преимущества за счет качества и вовлечения сотрудников всех уровней организации. Как следствие возникает необходимость определения ключевых элементов концепции, в совокупности способствующих созданию такой системы управления. Общую схему основных элементов концепции TQM можно представить в виде рисунка 1 [2].



Рисунок 1. – Структура основных элементов концепции TQM

Источник: составлено автором на основе структуры основных элементов концепции TQM [2].

Основным базовым элементом следует считать СМК, сертифицированную ISO 9000:2000. Введение стандартов ISO серии 9000 позволяет систематизировать функционирование концепции TQM, а в реальной практике сформировать эффективную систему управления при условии действительного внедрения всех необходимых элементов ISO серии 9000. Так А. Фейгенбаум отмечает: «... Необходимо признать, что TQM ориентирована на повышение качества изделий, когда уже имеется некий достигнутый уровень, т.е. TQM предопределяет конкурентоспособность фирмы. Внедрение стандартов ISO серии 9000, скорее всего, ориентировано на снижение вероятности сделать что-нибудь неверно. Таким образом, эти два вида деятельности являются как бы партнерами в достижении единой цели, но на разных стадиях движения предприятия к качеству. При этом основой являются стандарты ISO серии 9000, а эволюционным развитием — TQM» [2].



Рисунок 2. – Модель системы управления конкурентоспособностью на предприятии

Источник: составлено автором на основе модели системы управления конкурентоспособности на предприятии [3].

Взаимосвязь между управлением качеством и конкурентоспособностью компании глубокая и многогранная. Можно выделить несколько ключевых моментов [3].

1. Качество как основа доверия: высокое качество продукции или услуг завоевывает доверие клиентов, укрепляет репутацию компании и повышает ее узнаваемость. Клиенты, удовлетворенные качеством, становятся лояльными и рекомендуют компанию своим знакомым, что приводит к увеличению продаж и укреплению позиций на рынке.

2. Качество как двигатель эффективности: хорошо настроенные системы управления качеством минимизируют потери и ошибки в производственных процессах. Это приводит к снижению затрат, повышению производительности и увеличению рентабельности.

3. Качество как источник инноваций: постоянное стремление к совершенствованию качества стимулирует инновационную деятельность и развитие новых продуктов и услуг. Это помогает компании опережать конкурентов, завоевывать новые рынки и удерживать лидерские позиции.

4. Качество как гарантия устойчивого развития: компании с высоким уровнем качества имеют более высокую репутацию, что привлекает инвесторов и партнеров. Устойчивое развитие гарантирует компаниям долгосрочный успех и уверенное будущее.

Управление бизнес-процессами (BPM) – это подход к управлению организацией, который фокусируется на оптимизации бизнес-процессов. BPM включает в себя ряд методов и инструментов, которые могут быть использованы для улучшения эффективности, производительности и гибкости бизнес процессов [4].

Одним из методов, которые могут быть использованы для оптимизации бизнес-процессов, является линейное параметрическое программирование (LPP). LPP – это разновидность линейного программирования (LP), в которой параметры модели могут быть неизвестны или могут меняться в зависимости от условий [4].

LPP может быть использован в BPM для решения следующих задач [4]:

– оптимизация ресурсов. LPP может быть использован для оптимизации использования ресурсов, таких как рабочая сила, оборудование и материалы.

– планирование производства. LPP может быть использован для планирования производства, чтобы максимизировать прибыль или минимизировать затраты. • Запасы. LPP может быть использован для управления запасами, чтобы минимизировать затраты или максимизировать прибыль.

– распределение. LPP может быть использован для распределения ресурсов или товаров, чтобы минимизировать затраты или максимизировать прибыль.

В последние годы проведено несколько исследований, посвященных применению LPP в контексте эффективного управления бизнес-процессами. Эти исследования показали, что LPP может быть эффективным инструментом для оптимизации бизнес-процессов.

В одном из исследований LPP был использован для оптимизации распределения ресурсов в производстве. В результате исследования было показано, что использование LPP позволило сократить затраты на производство на 10% [4].

Управление качеством – это не просто набор правил, а стратегия, повышающая эффективность и конкурентоспособность бизнеса. Мы рассмотрели ключевые принципы и методы управления качеством, их влияние на снижение затрат и взаимосвязь с конкурентоспособностью. Современные тренды включают цифровизацию, искусственный интеллект и большие данные, что позволяет автоматизировать процессы и улучшить контроль качества. Успех в управлении качеством основан на постоянном совершенствовании и адаптации к изменениям рынка.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Матякубова П.М. Основные принципы современного менеджмента качества / П.М. Матякубова, Г.Р. Косимова // Технические науки [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа: file:///C:/Users/User/Downloads/osnovnye-printsipy-sovremennogo-menedzhmenta-kachestva.pdf. – Дата доступа: 10.10.2024.
2. Рязанцев А.Б. Эффективность современной стратегической модели на основе TQM / А.Б. Рязанцев // Вестник ВГУ. Серия: экономика и управление [Электронный ресурс]. – 2009. – № 2. – Режим доступа: file:///C:/Users/User/Downloads/effektivnost-sovremennoy-strategicheskoy-modeli-na-osnove-tqm.pdf. – Дата доступа: 10.10.2024.
3. Грачев Е.А. Управление конкурентоспособностью в современных условиях: эффективные инструменты бизнеса / Е.А. Грачев, Г.А. Лавренова // Качество и конкурентоспособность. Экономинфо [Электронный ресурс]. – 2020. – № 1. – Режим доступа: file:///C:/Users/User/Downloads/upravlenie-konkurentosposobnosti-v-sovremennyh-usloviyah-effektivnye-instrumenty-biznesa.pdf. – Дата доступа: 11.10.2024.
4. Овезова Б.Р. Исследование линейного параметрического программирования в контексте эффективного управления бизнес-процессами / Б.Р. Овезова, Б.М. Рустамов // Международный научный журнал “Символ науки” [Электронный ресурс]. – 2023. – № 11-2-2. – Режим доступа: file:///C:/Users/User/Downloads/issledovanie-lineynogo-parametricheskogo-programmirovaniya-v-kontekste-effektivnogo-upravleniya-biznes-protsessami.pdf. – Дата доступа: 11.10.2024.