

УДК 338.24

***СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ПУТЬ К ЭФФЕКТИВНОМУ  
УПРАВЛЕНИЮ И УСТОЙЧИВОСТИ В БИЗНЕСЕ***

***Неуструева А.С.***

*старший преподаватель кафедры экономики и финансов,*

*Санкт-Петербургский государственный университет промышленных  
технологий и дизайна,*

*Санкт-Петербург, Россия*

**Аннотация**

В условиях динамично развивающихся экономических отношений система менеджмента качества предстает как ключевой элемент управления хозяйствующими субъектами, обеспечивая достижение стратегических целей и удовлетворенность потребителей. Внедрение СМК согласно международному стандарту ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) предполагает реализацию синергетических процессов, направленных на соблюдение высоких стандартов качества услуг. Процессный подход, выраженный в цикле PDCA, обеспечивает систематическую проверку и улучшение качества, а также регламентацию управления процессами и ресурсами. Ключевыми аспектами успешного внедрения СМК являются ориентация на потребителя, вовлечение сотрудников, постоянное саморазвитие и установление устойчивых взаимоотношений.

**Ключевые слова:** система менеджмента качества, ISO 9001:2015, цикл PDCA, процессный подход, структурирование и систематизация процессов.

***QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: THE WAY TO EFFECTIVE  
MANAGEMENT AND SUSTAINABILITY IN BUSINESS***

***Neustrueva A.S.***

*Senior Lecturer, Department of Economics and Finance,*

*St. Petersburg State University of Industrial Technology and Design,  
Saint Petersburg, Russia*

## **Abstract**

In the context of dynamically developing economic relations, the quality management system appears as a key element of managing business entities, ensuring the achievement of strategic goals and customer satisfaction. Implementation of the QMS according to the international standard ISO 9001:2015 (GOST R ISO 9001-2015) involves the implementation of synergistic processes aimed at maintaining high service quality standards. The process approach expressed in the PDCA cycle ensures systematic verification and improvement of quality, as well as regulation of process and resource management. Key aspects of successful implementation of the QMS are customer focus, employee involvement, continuous self-development and establishment of sustainable relationships.

**Keywords:** quality management system, ISO 9001:2015, PDCA cycle, process approach, structuring and systematization of processes.

В условиях развития современных экономических отношений система менеджмента качества (СМК) является одной из основных составляющих управления хозяйствующим субъектом. Внедрение системы менеджмента качества предполагает достижение стратегических целей организации, повышение степени удовлетворенности потребителей, что в конечном итоге способствует повышению её конкурентной позиции и имиджа.

Международный стандарт сертификации ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) раскрывает систему менеджмента качества в виде синергетических процессов, инструментов и методов, направленных на обеспечение высокого уровня качества предоставляемых услуг, которые соответствовали бы ожиданиям потребителей, а также нормативно-законодательным требованиям

[1]. Важно подчеркнуть, что система менеджмента качества распространяется на все сферы деятельности хозяйствующего субъекта, начиная от разработки проекта и заканчивая обслуживанием клиентов [2].

Определено, что СМК регламентирует непосредственно субъект управления, который по своей сути является механизмом воздействия на качество продукта и услуги. В широком смысле, рассматриваемая научная дефиниция – это способ успешной делегации ресурсов, с целью высокого качества исполнения. Главным элементом системы менеджмента качества выступает разработка и внедрение политики качества, определяющая стратегические цели организации, представляющая собой ориентир для всех сотрудников организации.

Функциями СМК можно назвать операции, выполняемые регулярно и направленные на организацию устройства. Такая последовательность характеризуется PDCA циклом [4], основанном на научном методе и подчёркивающим важность принятия решений на основе данных – рисунок 1.



Рисунок 1 – Графическое представление цикла PDCA [4]

Этап планирования включает детальный анализ проблемы и формулирование гипотез, что создаёт устойчивую основу для дальнейшего исследования. Этап действие предполагает тестирование решения в ограниченных условиях, что позволяет собрать первичные данные о его эффективности и собрать как количественные, так и качественные показатели. Этап проверки включает глубокий анализ результатов тестирования, проверку гипотез и изучение возможных отклонений, что обеспечит извлечение уроков и корректировку будущих действий на основе эмпирических данных. Этап внедрения активирует полное масштабное применение успешного решения, с акцентом на мониторинг и возможность дальнейших корректировок.

В целом, описанный процесс является циклической моделью постоянного улучшения, которая систематизирует подход к решению комплексных задач и оптимизации процессов управления в современных организациях. Такой процесс требует регулярного контроля, чёткого планирования и регулирования в критических ситуациях, что возможно реализовать с помощью методов управления качеством, то есть воздействием на объекты, находящиеся под контролем.

В ИСО 9001-2015 представлены основные принципы СМК – рисунок 2.

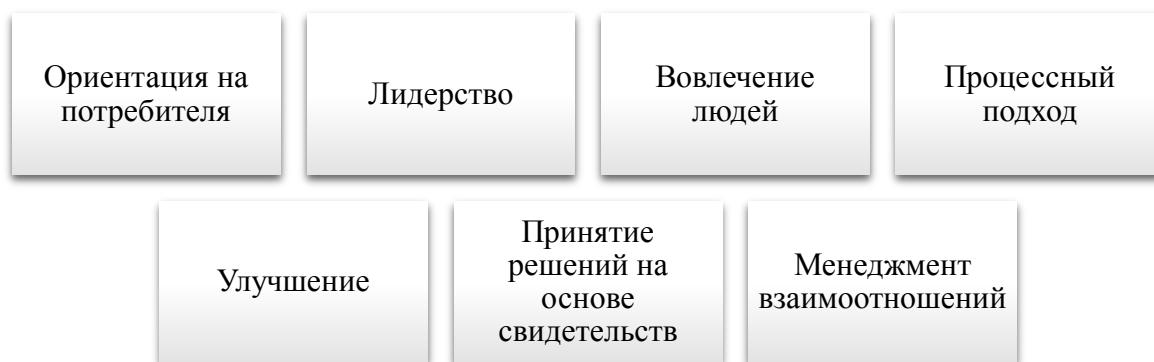


Рисунок 2 – Принципы СМК в соответствии с ИСО [1]

1. Определено, что принцип «Ориентация на потребителя» обосновывается тем, что направленность деятельности на потребителя является

залогом высокой эффективности деятельности. Осуществляется он определением и анализом конкретных потребителей, понятием возможных потребностей и ожиданий потребителя и максимальным их осуществлением.

2. Лидер способен держать процесс в своих руках, находить точки соприкосновения и соблюдать единство в процессе достижения поставленных целей. Лидер также должен побуждать работников на эффективность и быть положительным примером, лицом организации, в этом суть второго принципа.

3. Третий принцип «Вовлечение людей» гласит о том, что все работники должны быть вовлечены в процесс, для достижения максимальной эффективности. Открытый диалог и содействие сотрудников помогает наладить общее настроение коллективе и продолжать эффективно продвигаться к общей цели.

4. Сущность процессного подхода – СМК должна состоять из системы процессов, для упрощённой работы по её управлению и максимизации эффективности, что достигается делегацией человеческих ресурсов, распределением полномочий, конкретным структурированием и регламентированием деятельности компании.

5. Процесс саморазвития очень важен для сохранения и повышения текущей эффективности. Если компания не стремится делать лучше, то есть большая вероятность того, что её эффективность начнёт ухудшаться. Для осуществления этого принципа компании необходимо выстраивать планы улучшения и реализовывать проекты, основывающиеся на этих планах.

6. Анализ и последующие действия всегда являются сложным процессом, но это одна из важнейших составляющих управленческой деятельности. Принятие спонтанных и необоснованных решений зачастую приводит к ухудшению общего положения компании. Важным аспектом осуществления этого принципа является открытость обсуждений к работникам. Данные должны быть прозрачны не только для начальства, но и для общего механизма компании, то есть её работников.

7. Принцип «Менеджмент взаимоотношений» в основном охватывает межличностные отношения, протекающие внутри компании. Для успешной реализации требуется глубокий анализ потребностей, мыслей, мнений и непосредственных взаимоотношений как между работниками, так и между организацией и исполнителями.

Вышеизложенное позволяет заключить, что правильное структурирование и систематизация процессов, протекающих в организации помогает лучше понять приоритеты, имеющиеся в организации и выявить тенденции дальнейшего развития. Важным аспектом осуществления является гармонизация и взаимная интеграция всех процессов, касающихся друг друга.

СМК состоит из нескольких составляющих, таких как процессы, ресурсы, документы и сама организация [5]. Организация, в соответствии с ИСО 9001-2015, представляет собой совокупность коллектива и имеющихся средств, с исходящими взаимоотношениями и дистрибуцией обязанностей. Документ – это наличие физического носителя информации. Ресурсы у СМК можно рассматривать, как инструменты, оказывающие предоставление качества. Процесс – это последовательность стадий взаимосвязанной деятельности. Процедура включает в себя множество процессов, систематизируя и регламентируя их.

Для непосредственного осуществления СМК в организации необходимо:

- выявить главные процессы;
- систематизировать процессы в процедуры;
- регламентировать процессы;
- осуществлять поддержку работоспособности процессов;
- проводить регулярный анализ;
- стремиться к улучшению работоспособности процессов [6].

Отметим, что основной целью СМК является формирование и исполнение эффективных, целенаправленных управляющих действий на условия и факторы, влияющих на уровень качества услуг. Факторы в системе менеджмента качества, Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

с точки зрения Елохова А. М., можно классифицировать на две большие группы: в зависимости от жизненного цикла услуги и по характеру воздействия.

В системе менеджмента качества в зависимости от жизненного цикла услуги факторы могут быть:

– формирующими, подразделяющимися на: конструктивные факторы, которые включают в себя элементы проектирования и разработки услуги, а также предполагающие разработку методологий, процессов и процедур, обеспечивающих создание услуги с высоким уровнем качества; производственные факторы, включающие процессы, связанные с предоставлением услуги.

– обеспечивающие факторы включают обращение и реализацию, а также эксплуатационные факторы, обеспечивающие доступность и удобство использования услуги [7].

Также стоит отметить, что факторы могут быть, как объективными, то есть иметь обусловленность обстоятельствами извне, так и субъективными, то есть зависеть непосредственно от личности, влияющей на те или иные факторы [7]. Зачастую факторы, определяющие качество продукции – это объективные факторы.

Резюмируя все вышесказанное, можно заключить, что под системой менеджмента качества понимается совокупность мероприятий, направленных на управление качеством услуг согласно ожиданиям и требованиям заинтересованных сторон. Высокая степень эффективности реализации СМК предполагает повышение производительности труда, сокращение издержек, минимизацию рисков, что, в свою очередь, является драйвером достижения стратегических целей организации в долгосрочном периоде.

### **Библиографический список:**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования" (утв. Приказом

Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст) (вместе с "Разъяснением новой структуры, терминологии и понятий", "Другими международными стандартами в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанными ИСО/ТК 176")

2. Митрофанова, Я. С. Государственное и муниципальное управление на основе данных и интегрированных цифровых решений / Я. С. Митрофанова // Интерактивная наука. – 2021. – № 8(63). – С. 46-47.

3. Федоренко, М.В. Управление проектом по повышению качества работы органов исполнительной власти: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Федоренко Михаил Владимирович; [Место защиты: Гос. акад. проф. переподготовки и повышения квалификации руководящих работников и специалистов инвестиц. сферы]. - Москва, 2012. - 165 с.

4. Кузнецова, Н. В. Цикл Деминга-Шухарта как модель непрерывного улучшения бизнес-процессов / Н. В. Кузнецова, И. Щелоков // Актуальные проблемы современной науки, техники и образования: Тезисы докладов 78-й международной научно-технической конференции, Магнитогорск, 20–24 апреля 2020 года. Том 2. – Магнитогорск: Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова, 2020. – С. 212.

5. Давлатзода, Д. А. Повышение эффективности государственного контроля путем анализа подходов, использования стандартов ISO 9000 и применения системы ARIS / Д. А. Давлатзода // Бизнес. Образование. Право. – 2021. – № 4(57). – С. 49-57.

6. Скороспелов, Илья Александрович Организация контроля качества управления в органах исполнительной власти: на примере города Москвы: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Скороспелов Илья Александрович; [Место защиты: Гос. ун-т упр.]. - Москва, 2012. - 175 с. : ил.

7. Управление качеством. Часть II. Система менеджмента качества [Электронное издание]: учебное пособие: в 2 ч. / А. М. Елохов, Т. А. Арбузова;



Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 3-е изд., перераб. и доп. – Электронные данные. – Пермь, 2020 – 188 с.

*Оригинальность 79%*