

**Шахгирев Исмаил Увайсович**

канд. экон. наук, доцент

**Салгериева Нура Ширваниевна**

магистрант

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный

университет им. А.А. Кадырова»

г. Грозный, Чеченская Республика

## **ПРОЦЕДУРА СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ**

*Аннотация:* в статье представлена процедура, состоящая из шести фаз и 12 шагов, по стратегическому управлению качеством, которая является инструментом высшего руководства, позволяющим перестать воспринимать качество как специфическую функцию отдела или функционального направления и начать рассматривать его как еще одну функцию компонента стратегии в организации.

*Ключевые слова:* стратегический план, качество продукции, управление качеством, процедура.

В настоящее время качество уже не является единственным представлением основных требований к продукту, но также представляет собой ключевой стратегический фактор, от которого зависит большинство организаций не только в плане сохранения своих позиций на рынке, но и даже для обеспечения их выживания [1].

По этой причине некоторые авторы соглашаются в оценке качества как мощного долгосрочного конкурентного преимущества, что придает ему стратегический характер. Эта новая концепция управления качеством позволяет организациям принимать решения с учетом внутренних и внешних условий и адаптироваться к характеристикам рынка, позволяя им выжить и достичь конкурентоспособного уровня.

Разработка правильно структурированного стратегического управления качеством позволит организациям формировать политику, которая в дальнейшем будет достигаться за счет выполнения стратегических задач, предвосхищая потребность и наличие ресурсов, а также способы контроля, запланированного и достижения более высоких стадий за счет проведения вне проектов благоустройства.

Для разработки стратегического управления качеством существует несколько методологий, в том числе: Rodriguez, 2010; Vilarino, 2014 и Mazorra, 2009 [2]. По большей части эти методологии показывают определенный консенсус в отношении того, что стратегическое управление качеством связано с последовательностью, с которой им управляют, которая рассматривается со стратегического уровня: стратегическое планирование качества, стратегическое внедрение качества, стратегический контроль качества и стратегическое улучшение качества. Эти этапы, разработанные систематическим и интерактивным образом, позволяют организации развиваться стабильным образом и в гармонии со своими коллегами на корпоративном уровне, каждый из которых поддерживает работу других.

После анализа наиболее значимых теоретических аспектов упомянутой системы была задумана и разработана общая процедура стратегического управления качеством, которая применима ко всем типам организаций, существующая как единственная предпосылка, указывающая на существование бизнес-стратегии. Эта процедура должна стать профессиональным инструментом вмешательства для самих факторов системы, поскольку в ней рассматриваются некоторые элементы, которые могут способствовать ее развитию.

Разработанная процедура состоит из шести фаз и 12 шагов, на основе которых структурируются действия, которые должны быть выполнены.

Фаза 1. Характеристика объекта. Этот этап направлен на выявление и характеристику элементов системы с привлечением всех членов организации для достижения оптимального взаимодействия между исследователем и компанией, что способствует приверженности всех вовлеченных сторон.

Шаг 1. Общая характеристика. Задачи следующие:

– определение и характеристика основных входных данных для системы (текущие и потенциальные клиенты и/или заинтересованные стороны, ключевые поставщики и поставки, в которых нуждается организация, текущие и потенциальные конкуренты, другие аспекты микросреды);

– определение различных видов деятельности компании на всех уровнях, сгруппировав их по иерархии и взаимосвязям, чтобы впоследствии распределить их по трем основным категориям: стратегические, операционные и вспомогательные процессы;

– определение и характеристика основных ресурсов, которыми располагает организация: человеческие ресурсы на основе распределения рабочей силы по возрасту, полу, уровню образования, профессиональной категории и т. д.; материалы или информация, которые система потребляет или должна иметь возможность генерировать на выходе, имеющаяся у нее инфраструктура, техническое состояние оборудования и средств, а также финансовые ресурсы;

– определение и характеристика основных результатов системы: предлагаемые продукты и/или услуги, уровень удовлетворенности клиентов и доходов или отчислений в государственный бюджет и их поведение.

Шаг 2. Участие персонала, приверженность и организация. Задачи следующие:

– обучение персонала вопросам качества. Обучение делится на три основных уровня: высшее руководство, средний уровень и нижний уровень;

– определение организационной инфраструктуры;

– выбор группы, которая будет проводить диагностику, ее можно составить из персонала той же компании, хотя желательно прибегнуть к услугам внешних специалистов (консультантов).

Фаза 2. Диагностика. Целью этого этапа является определение текущего состояния элементов, которые составляют основные входные данные для процесса и способствуют правильному развитию стратегического планирования качества, образуя его отправную точку.

Шаг 3. Диагностика стратегического управления бизнесом (СЭУ). Задачи следующие:

- пересмотр и/или обновление стратегического планирования;
- акцент должен быть сделан на миссии, видении, общих ценностях и общих стратегических целях;
- пересмотр и/или обновление бизнес-диагностики (внешняя и внутренняя).

Шаг 4. Диагностика управления качеством. Задачи следующие:

- проверка текущего состояния принципов менеджмента качества;
- использование анкет для оценки принципов согласно NC ISO 10014:2007;
- диагностика существующей культуры качества в высшем руководстве.

Для диагностики культуры качества высшего руководства рекомендуется использовать опросник, предложенный (Parra Suarez, 2010) [5];

– знание подходов и философии управления качеством, преобладающие в организации. Для получения областной премии за качество и конкурентоспособность рекомендуется использовать анкету самооценки;

– диагностика поведения требований, изложенных в NC ISO 9001:2008. Рекомендуется использовать этот стандарт.

Фаза 3: Стратегическое планирование качества. Целью этой фазы является установление политики и стратегических целей качества и проектирование действий, которые позволяют их эффективное выполнение.

Шаг 5. Организация качества. Задачи следующие:

- подготовка политики качества и стратегических целей;
- развертывание стратегических целей в области качества на всех уровнях и функциях организации;
- определение основных потребностей в обучении и обучении руководителей и рабочих с точки зрения качества;
- определение основных форм общения;
- определение потребностей в ресурсах.

Шаг 6. Планирование механизмов контроля. Задачи следующие:

– проектирование форм контроля, которые будут использоваться в дальнейшем;

– определение необходимой документации для каждой формы контроля.

Фаза 4: Стратегическое внедрение качества. Его целью является выполнение действий, запланированных на предыдущем этапе, с учетом всех возможных взаимодействий, которые могут быть установлены.

Шаг 7. Определение маршрутов работ. Задачи следующие:

– информирование о политике и ее понимание всеми работниками;

– развертывание стратегических целей в области качества;

– установление изменений в организационной структуре, необходимых для успешного выполнения поставленных задач, а также основные обучающие и воспитательные мероприятия;

– внедрение механизмов связи, определенные на предыдущем этапе;

– выделение бюджета и других ресурсов.

Шаг 8. Создание механизмов контроля. Задачи следующие:

– должно быть достигнуто понимание форм контроля, планируемых для его наилучшего развития;

– осуществление контроля и мониторинг стратегического контроля качества через задуманные формы;

– использование документов и записей, предназначенных для каждой формы контроля.

Фаза 5: Стратегический контроль качества. Его целью является обнаружение отклонений в поведении организации в среднесрочной и долгосрочной перспективе, что становится основным источником информации на стадии улучшения.

Шаг 9. Подготовка установленных механизмов контроля. Задачи следующие:

– установление контакта между советом по качеству и персоналом, участвующим в измерении, оценке и анализе форм контроля, установленных для утверждения обязанностей и функций;

– установление контакта с областями, подлежащими контролю, в которых будут объяснены особенности в зависимости от используемой формы контроля.

Шаг 10. Осуществление контроля и мониторинга. Задачи следующие:

- сбор данных, соответствующий их анализ и детальное изучение причин как положительных, так и отрицательных отклонений;
- подготовка отчета и анализ руководством;
- коррекция обнаруженных отклонений.

Фаза 6: Стратегическое улучшение качества. Целью этого этапа является организация действий, позволяющих достичь превосходящего желаемого состояния, давая качественный скачок в работе организации.

Шаг 11. Подготовка к благоустройству. Задачи следующие:

- анализ и выбор наиболее удобного для организации проекта благоустройства;
- определение соответствующей организации для реализации выбранного проекта улучшения;
- основные элементы стратегического планирования переопределяются на основе результатов, полученных после разработки выбранного проекта улучшения.

Шаг 12. Внедрение и мониторинг результатов. Задачи следующие:

- контроль и мониторинг реализуемых мероприятий для проверки их эффективности;
- публикация результатов проекта улучшения, его преимущества как для задействованных областей, так и для всей организации;
- проект стандартизируется в системе качества в случае ожидаемой работы в стабильном и контролируемом режиме.

Измерения бизнес-стратегической диагностики также были расширены за счет таких элементов, как культура качества, оценка требований и принципы управления качеством.

### ***Список литературы***

1. Гонсалес К. Общие понятия всеобщего качества / К. Гонсалес. – 2015.

2. Виларино Корелла. СМ. Методология диагностики стратегического управления качеством: дис. ... магистра наук / Виларино Корелла. СМ.; Университет Ольгина «Оскар Лусеро Мойя». Родригес, GE (2010). Методология стратегического управления качеством (2014).

3. Гарвин Д.А. Управление качеством. Стратегическое и конкурентное преимущество / Д.А. Гарвин. – Нью-Йорк: Свободная пресса, 1988.

4. Лэмб Ф. Процедура стратегического управления качеством: дис. ... инженера-технолога / Лэмб Фернандес; Университет Ольгина «Оскар Лусеро Мойя». – 2011.

5. Процедура управления качеством [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/ccrr.html>