

Александров Роман Сергеевич

магистрант

Научный руководитель

Проконьев Александр Владимирович

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

РАЗВИТИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

Аннотация: в статье рассмотрены вопросы развития менеджмента качества организации в условиях цифровизации экономики. Система менеджмента качества – это часть общей системы менеджмента организации, которая функционирует с целью обеспечения стабильного качества производимой продукции и оказываемых услуг. В условиях цифровизации экономики система получает значительные преимущества для своего развития. Цифровые технологии позволяют работать с большими данными, на основе анализа которых можно разработать стратегию развития организации и реагировать на изменения в режиме реального времени.

Ключевые слова: менеджмент качества, ISO 9000, цифровая экономика, цифровизация, большие данные.

Внедрение системы менеджмента качества позволяет практически любой организации значительно улучшить свои процессы и повысить качество выпускаемых ею продуктов и услуг. В условиях цифровизации экономики применение концепций менеджмента качества выходит на новый уровень, когда все больше используются цифровые платформы и технологии, что приводит к преобразованию общества в целом. Современные информационные технологии прямым образом влияют на практику функционирования организаций, в основе которых лежит система менеджмента качества.

Цель статьи: рассмотреть влияние цифровизации на развитие менеджмента качества в организации.

В стандарте ISO 9000:2015 системный подход представлен как основной принцип менеджмента качества организации [3]. В соответствии с ним система менеджмента качества состоит из упорядоченных и взаимосвязанных процессов. Использование цифровых технологий имеет практическую ценность для улучшения систем менеджмента качества, особенно в контексте оптимизации процессов, связанных со сбором и анализом данных, а также процессов планирования, прогнозирования, и улучшений.

В контексте цифровизации, рекомендуется применять следующие принципы в менеджменте качества.

1. Инновационный принцип – подразумевает, что система менеджмента качества должна способствовать развитию инновационного потенциала организации, привлекать внешние ресурсы для создания и внедрения инноваций.

2. Технологический принцип – предполагает использование информационных технологий в рамках системы менеджмента качества, таких как роботизация и CRM-системы, что способствует снижению издержек организации, улучшению качества продукции, а также развитию цифровых компетенций сотрудников.

3. Принцип гибкости – предполагает, что система менеджмента качества должна быть легко изменяемой и модифицируемой чтобы повысить качество продукции и услуг, увеличить прибыльность и эффективность работы организации.

С учетом цифровизации система менеджмента качества выполняет следующие задачи:

– осуществление, получение, анализ, структурирование и обработка информации из внутренней и внешней среды организации;

– формирование для менеджмента организации различных вариантов типовых решений проблем, возникающих в различных ситуациях, и разработку методик принятия необходимых решений;

– оптимизацию организационных структур, а также состава структурных подразделений, включая количество и качество сотрудников с использованием цифровых технологий;

– выбор технологий разработки и выпуска продукта или услуги в зависимости от приоритетов развития цифровой экономики;

– контроль за процессом производства продукта или услуги с помощью инструментов цифровых технологий.

Система менеджмента качества предполагает совершенствование принципов и методов управления организацией для дальнейшего совершенствования производства и выпуска высококачественных продуктов и услуг, а также рост репутации организации у всех заинтересованных лиц. Особенности системы менеджмента качества в условиях цифровизации показана в таблице 1.

Таблица 1

Особенности систем менеджмента качества

Внешняя и внутренняя среда организации	Классический менеджмент качества	Менеджмент качества в условиях цифровизации экономики
Потребители	Удовлетворение потребностей	Кастомизация потребностей, привлечение потребителей к созданию продукта
Конкуренты	Анализ конкурентов	Анализ конкурентов на основе цифровых технологий
Поставщики	Заключение эффективных контрактов	Заключение эффективных долгосрочных контрактов с учетом сотрудничества
Инвесторы	Привлечение инвесторов	Привлечение и удержание инвесторов, создание партнерств
Сотрудники	Создание необходимых условий труда и мотивации	Привлечение сотрудников к принятию решений

Как видно из таблицы 1, цифровизация позволяет расширить область применения менеджмента качества. Так, в сфере удовлетворения потребителей цифровые технологии помогают индивидуально подойти к изучению потребностей и кастомизировать продукт под конкретного потребителя. В условиях высокой конкуренции на потребительских рынках такой подход дает явное преимущество организации в создании продукта точно удовлетворяющего задан-

ные потребности индивида. Продукт становится более личностным и менее универсальным.

С помощью анализа «больших данных» (big data) организации может получить обширную и точную информацию о поведении конкурентов и распознать их конкурентную стратегию борьбы. Грамотный анализ в этой области позволит организации быть «на шаг впереди» конкурентов, корректируя тактические действия своей стратегии в реальном времени. Кроме этого, такой анализ позволит организации выявить ниши, в которых конкуренты еще не присутствуют или присутствуют ограниченно, и занять их.

При заключении контрактов с поставщиками очень важно оценить их потенциал и надежность. В отличие от потребительского рынка B2C (business-to-consumer) промышленный рынок B2B (business-to-business) акцентирует такие параметры, как: объем закупаемого продукта, качество сервисного обслуживания, сроки гарантии, уникальность продукта и пр. Цифровые технологии позволяют оценить каждого поставщика по ключевым факторам и сделать прогноз относительно надёжности и качества его услуг, прежде чем контракт будет заключен.

С помощью цифровых технологий расширяется поле для взаимодействия с инвесторами. Возможно создание взаимовыгодных партнёрств и альянсов на долгосрочной основе, при этом, такие партнерства будут обладать большей гибкостью, так как благодаря применению цифровых технологий становятся возможны различные комбинации отношений при сотрудничестве, что позволяет быстро менять их форму и содержание в зависимости от сложившейся ситуации на рынке и других внешних воздействий.

Сотрудники организации также выигрывают от применения цифровых технологий в области менеджмента качества. Их запросы и нужды быстрее фиксируются и обрабатываются, создаются оптимальные условия для эффективной работы, сотрудники взаимодействуют с менеджментом организации для решения текущих задач, а также повышается качество обратной связи.

Для того, чтобы процесс развития системы менеджмента качества в организации был постоянным необходимо разрабатывать стратегические и тактические планы по внедрению цифровых информационных технологий в производство и менеджмент, а также корректировать профессиональную траекторию развития сотрудников с учетом цифровых преобразований. Сотрудник должен быть гармонично вовлечен в процесс цифровизации, его права не должны быть ущемлены или ограничены. В этих условиях менеджменту организации рекомендуется вовремя проводить курсы повышения квалификации сотрудников, знакомить их с процессами цифровизации в организации, привлекать к принятию решений.

В Чувашской Республике уделяется значительное внимание цифровизации экономики. Как отмечено на портале Проекты цифровой трансформации Чувашской Республики: «Цифровая трансформация – это процесс перехода к новым технологиям для повышения эффективности экономики, социальной сферы и государственного управления. Ее цель – не просто внедрение информационных технологий, а постепенная перестройка привычных процессов ради повышения благополучия и уровня жизни каждого человека» [2]. Проекты по цифровой трансформации заявлены практически во всех сферах экономики, как: промышленность, энергетика, транспорт, строительство и многих других. Цифровая трансформация – одна из пяти национальных целей Российской Федерации на период до 2030 года [1].

Список литературы

1. На период до 2030 года определены национальные цели развития России, а также установлены целевые показатели, характеризующие их достижение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/63714.html> (дата обращения: 02.11.2023).
2. Проекты цифровой трансформации Чувашской Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://цифра21.рф> (дата обращения: 01.11.2023).

3. ISO 9000:2015. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.iso.org/standard/45481.html> (дата обращения: 30.10.2023).