

*Майкова Е.Н., студент магистратуры,
1 курс, Гуманитарно-педагогический институт,
Тольяттинский Государственный Университет,
Тольятти (Россия)*

*Майкова П.Н., студент,
2 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский государственный университет,
Тольятти (Россия)*

*Шаврина О.В., студент магистратуры,
1 курс, Гуманитарно-педагогический институт,
Тольяттинский Государственный Университет,
Тольятти (Россия)*

*Maykova E.N., graduate student,
1 year, Humanitarian Pedagogical Institute,
Togliatti State University,
Tolyatti (Russia)*

*Maykova P.N., student,
2 year, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University,
Tolyatti (Russia)*

*Shavrina O.V., graduate student,
1 year, Humanitarian Pedagogical Institute,
Togliatti State University,
Tolyatti (Russia)*

**ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВА И ПРАКТИКА
ВЛИЯНИЯ НА ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОМПАНИИ**

Аннотация: правильно сформулированная единая цель, вектор движения и привлечение людей позволяет компании согласовывать свои

стратегии, политику, процессы и ресурсы для достижения этой цели. Нужно четко понимать взаимосвязь между использованием и реализацией принципов и методов управления качеством и их влияние на показатели качества компаний.

Ключевые слова: *управление качеством, показатели эффективности, принципы, практика и моделирование.*

PRINCIPLES OF QUALITY MANAGEMENT AND PRACTICE OF INFLUENCE ON THE COMPANY'S EFFICIENCY INDICATORS

Abstract: *correctly formulated common goal, vector of movement and involvement of people allows the company to coordinate its strategies, policies, processes and resources to achieve this goal. It is necessary to clearly understand the relationship between the use and implementation of the principles and methods of quality management and their impact on quality indicators of companies.*

Keywords: *quality management, performance indicators, principles, practice and modeling.*

Сегодня мы знаем и применяем достаточно много методов управления качеством в деятельности промышленных предприятий. Целесообразно прежде всего различать и анализировать их, особенно те, которые напрямую влияют на эффективность промышленного предприятия с помощью технологий, методов и средств.

Чтобы организации достигнуть успеха, она должна привлекать внимание новых потребителей и сохранять доверие старых. Каждый аспект взаимодействия с потребителем даёт возможность создавать ценность для клиента в большей мере. Если организация понимает текущие и будущие потребности потребителей, то это способствует успеху компании.

Правильно сформулированная единая цель, вектор движения и привлечение людей позволяет компании согласовывать свои стратегии, политику, процессы и ресурсы для достижения этой цели.

«Существует значительное количество публикаций, посвященных связи между управлением качеством и эффективностью организации. Тем не менее, анализ прямого воздействия и результатов принципов и практики управления качеством является инновационной проблемой. Исследование, проведенное Американским обществом качества под названием «Общий обзор исследований в области качества», подчеркивает наилучшую организационную структуру управления качеством, которая включает принципы и практики управления качеством, которые ведут к максимизации результатов организации» [1].

В сфере производства качество обычно считается ориентированным на потребителя, безопасным, основанным на фактических данных, эффективным, своевременным и справедливым.

Систему качества можно рассматривать как винтики в команде или организации, которые обеспечивают хорошие стандарты качества. В подлинной системе качества системные винтики (хорошее лидерство, правильная культура, хорошее управление, управление клиентами и способная рабочая сила) работают вместе, чтобы сосредоточиться на обучении и совершенствовании. Доставка этих различных элементов может быть сложной задачей. Тем не менее, важно, чтобы системы качества существовала для улучшения качества.

Если мы учимся на качественных системах, это приносит пользу всем.

Есть значительные различия в использовании и применении управления качеством и практики в организациях из сектора промышленности, а также в организациях из сектора услуг, так же есть общая идея, что организации более высокого измерения, как правило, используют более зрелые практики качества.

«Управление качеством было определено как «философия или подход к управлению», составленный из «набора взаимодополняющих принципов, каждый из которых поддерживается набором практик и методов». Управление качеством представляет собой одну из наиболее важных тем

исследований в области управления операциями. Сегодня оно является широко принятой организационной целью для нескольких компаний. В связи с огромным ростом литературы как в академической, так и в практической сферах, термин Управление качеством был разбавлен, чтобы обозначать разные вещи, а в сфере деятельности, лежащей в основе, отсутствует консенсус. «Контроль качества, поддерживаемый его основателями, можно надежно отличить от других стратегий организационного улучшения, и в литературе есть существенное согласие». относительно того, какие практики попадают под зонтик Управления качеством» [2].

«Методы качества организации, которые встречаются в контексте культуры или качества, определяются как действия и процедуры, предпринимаемые компанией или организацией для обеспечения предоставления высококачественных услуг или продуктов. «Практика является видимым аспектом управления качеством, и именно через них менеджеры работают над внедрением организационных улучшений»» [3].



Рисунок 1 – Общесистемные принципы управления качеством

Руководство может использовать принципы управления качеством в качестве основы для повышения эффективности своих организаций. Существует много разных способов применения этих принципов управления. Тип организации и конкретные проблемы, с которыми она сталкивается, определяют способ их реализации. Уровень, на котором вы влияете на содержание управления качеством, должен быть четко обозначен: принципы, методы.



Рисунок 2 – Принципы построения системы менеджмента качества

Определены наиболее распространенные и наиболее часто используемые принципы и практики управления качеством. Так как выбор был основан на двух секторах (производства и сервис), поэтому можно считать, что они являются комплексными, а именно еще и благодаря тому, что представлены жесткие и мягкие аспекты управления качеством, включают самые престижные награды в области качества и критерии стандартов, широко принятые учеными и практиками в области управления качеством, а также рассматриваются как критически важные практики в управлении качеством. Значительно связаны с услугами и повышением качества обслуживания

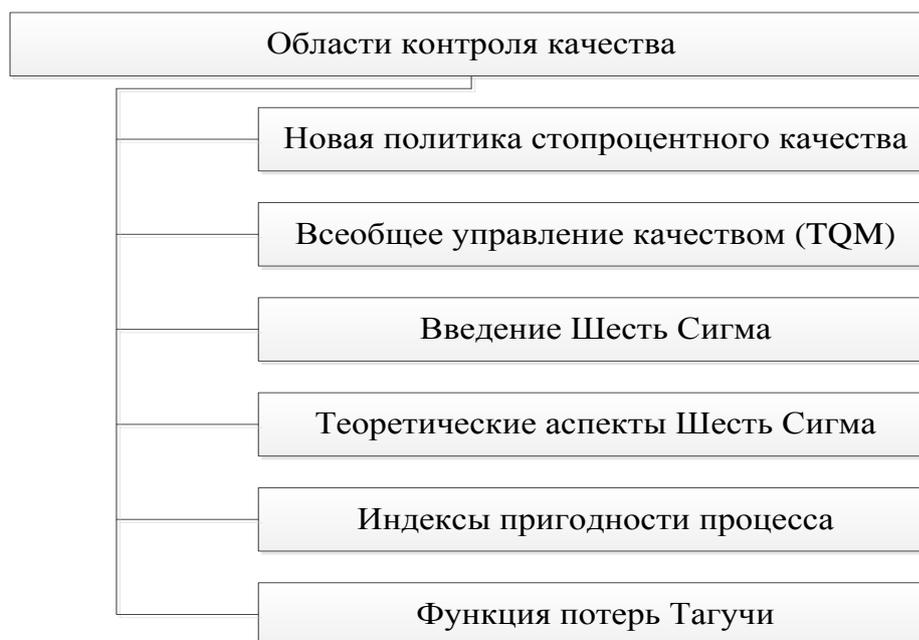


Рисунок 3 – Часто используемые принципы и практики управления качеством

Определены восемь общих принципов управления качеством:

- лидерство,
- ориентация на клиента,
- участие и приверженность сотрудников,
- управление персоналом (стимулирование и признание),
- управление стратегическим планированием,
- управление процессами,
- управление цепочками поставок, постоянное совершенствование и инновации.
- как методы управления качеством: инструменты качества и совершенство бизнеса

Библиографический список:

1. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: Юнити, 2016. - 287 с.
2. Леонов, О.А. Управление качеством: Учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - СПб.: Лань, 2019. - 180 с.

3. <http://statistica.ru/local-portals/quality-control/osnovnye-printsipy-menedzhmenta-kachestva/>