

УДК 658.56

**КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ**  
**Новикова Е.Р. (Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики)**

**Аннотация:** В данной работе поднимается вопрос значимости контроля качества для организации и его адаптации к реальной экономической среде в условиях дигитализации общественной сферы. В данной связи особое значение приобретает контроль качества работы предприятия в условиях конвергентной среды при грамотном внедрении и систематической поддержке.

**Ключевые слова:** менеджмент качества, управление качеством, стандартизация цифровой экономики, цифровизация экономики, Экономика 4.0.

**Введение.** В настоящее время происходит глобальная трансформация общественных процессов, связанных с цифровизацией практически всех сфер деятельности. Изменения, порождаемые экономикой 4.0., приводят к пониманию целесообразности использования согласованных действий производственной деятельности с учетом уровня качества предоставляемых продуктов и услуг при разработке стратегии развития компании.

**Основная часть.**

Практически на любом рынке ключевым фактором является удовлетворенность потребителей. Отлаженное производство и квалификация персонала не всегда выступают гарантом конкурентоспособности предприятия, если не выполняются требования к качеству выпускаемой продукции. Как бы парадоксально не звучал данный тезис, подчас стремление компаний к выпуску уникального продукта приводит к упущениям в области стандартов и общих требований к определенной линейке товаров и услуг.

Так, например, можно вспомнить провал крупнейшего на рынке гиганта Samsung в 2016 году с выпуском само взрывающегося флагмана Galaxy Note 7. Всего этого компания могла бы избежать, применяя детальный контроль качества на всех этапах разработки смартфона. Один товар и компания на долгие годы лишилась былой лояльности клиентов.

Целесообразным решением в подобной ситуации будет обращение к универсальной системе менеджмента качества. Разработкой данного положения может заниматься как непосредственно само предприятие, так и возможно использование общих, уже разработанных в данной сфере стандартов. Тем не менее, для сертификации она должна соответствовать требованиям международного стандарта ISO 9001:2015. Согласно статистическим данным в мире наибольший прогресс в применении СМК наблюдается в Китае, где на долю всех выданных сертификатов по данному стандарту приходится порядка 30%, в то время как в Россия имеет около 1%. Столь малый процент обоснован во многом масштабом экономики - в РФ нет такого количества предприятий, как в Китае. Еще одной причиной является сформировавшееся в среде менеджеров устойчивое и противоречивое представление о необходимости внедрения системы контроля и о возникающих трудностях при осуществлении этого процесса. Кроме того, многие организации сознательно не идут на официальную сертификацию, так как в стране достаточно распространены продажи сертификатов (приобрести можно по первому же запросу в интернете), что значительно дискредитирует систему сертификации. Несмотря на все вышесказанное в нашей стране за последнее десятилетие было приложено немало усилий для продвижения принципов систем менеджмента качества ISO 9001:2015. Так уже 5 лет подряд Санкт-Петербург является лидером по количеству выданных сертификатов. Во многом этому способствовала инициатива вице-губернатора И.Н.Албина по систематизации механизмов проведения контроля качества продукции.

Зачастую при появлении идеи создания собственного предприятия многие потенциальные предприниматели не задумываются о внедрении СМК из-за малой осведомленности о преимуществах этой системы для менеджмента организации. А ведь именно во время внедрения системы контроля на стадии разработки компании, появляется простой алгоритм как вытянуть производственную цепочку от потребителя продукции/услуги до входящего сырья. Благодаря СМК становятся понятны все необходимые вспомогательные процессы, за счет чего у организации нет необходимости двигаться путем проб и ошибок. В действительности нет конкретной стадии развития организации, на которой внедрение СМК не имело бы смысла. Наличие эффективной СМК и бережливого производства при массовом продукте гарантирует, что организация всегда будет вне конкуренции. За счет стабильного качества себестоимость продукта станет ниже, нежели у предприятия, не обладающего подобными рычагами управления.

Так, например, торговые сети всё чаще выражают свою готовность работать только с поставщиками, которые имеют сертифицированную систему, именно из-за того, что эти системы дают гарантию стабильного качества и безопасности продукции. Это одно из значимых преимуществ системы для организации. Так при непрерывном ее поддержании можно значительно ощутить и другие выгоды, такие как: повышение эффективности технологических процессов, снижение потерь и улучшение использования времени и прочих ресурсов; упорядочение документооборота; уменьшение издержек производства предприятия; увеличение производительности труда и сокращение времени производственного цикла; возможность участия в тендерах и конкурсах, получения госзаказа за счет сертификата. Знания о всех возможных преимуществах СМК могут привести к созданию стимула для принятия решения о внедрении системы, к формированию основ мотивации персонала и представлений к чему можно стремиться.

При всех очевидных плюсах, для обеспечения эффективной СМК руководство обязано непосредственно участвовать в создании условий обеспечения качества производства. Руководители компании должны сформировать в организации такой микроклимат, в котором сотрудники будут максимально вовлечены в процесс достижения поставленных целей. Чтобы поддерживать работу различных подразделений по обеспечению качества, организации безоговорочно требуется отдел управления качеством, занимающий важное место в организационной структуре, наделенный всеми полномочиями для контроля и принятия необходимых решений в масштабах организации. Внедрение контроля качества и соответствующего отдела полностью окупит затраченные на систему вложения за счет всех вышеперечисленных преимуществ и увеличения прибыли предприятия.

**Выводы.** Таким образом, можно сделать вывод о том, что важным направлением успешного функционирования предприятия в современных условиях является создание эффективной стратегии управления качеством продукции на предприятии. Контроль качества является непрерывным процессом, ориентированным на достижение целей и решение задач, способствующий обнаружению и устранению существующих недочетов производства. Его отсутствие может привести к негативным социальным и экономическим последствиям. Наличие у предприятия сертифицированной СМК является показателем его надежности и гарантии, а также свидетельствует о том, что его продукция отвечает требованиям потребителей и партнеров.

Новикова Е.Р. (автор)

Подпись: