

## РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

СКОРОДУМОВА А.А. (Национальный исследовательский университет ИТМО)  
НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ – ВАРЛАМОВА Д.В., К.Э.Н., ДОЦЕНТ ФТМИ  
(Национальный исследовательский университет ИТМО)

Аннотация: данная работа посвящена исследованию развития системы менеджмента качества в рамках процессов цифровизации компаний, влиянию процессов цифровизации на СМК. Проанализированы ключевые разноаспектные направления цифровой модернизации системы менеджмента качества, сформулирован ряд принципов для системы менеджмента качества в условиях современной экономики.

Тенденции развития цифровой экономики и место системы менеджмента качества в ней представляет собой большой пласт для научных исследований. Внедрение системы менеджмента качества служит для компаний установкой на постоянное улучшение всех бизнес-процессов. В современных реалиях цифровой эры происходит преобразование всей страны в информационное общество благодаря повсеместному использованию цифровых платформ и технологий. Совершенствование информационных технологий оказывает непосредственное влияние на практику функционирования компаний на базе системы менеджмента качества ИСО 9000.

В результате масштабного исследования влияния информационных технологий на развитие организаций, проведенного институтом международной консалтинговой компании McKinsey, был сделан вывод, что благодаря информационным технологиям появляется возможность выявления новых стратегических возможностей для расширения рынка, более того, меняется сама операционная модель предприятия.

Среди главных направлений цифровизации предприятий можно выделить непрерывное обучение всех сотрудников, развитие цифрового лидерства, усиление человеческих ресурсов, когнитивный подбор персонала в компании. Кадровые, технологические и инновационные аспекты развития системы менеджмента качества являются следствием процесса цифровизации предприятия.

Введение технологических инноваций, таких как робототехника, системы больших данных и искусственный интеллект, положительно влияет на развитие системы менеджмента качества фирмы благодаря повышению эффективности затрат, трансформации операционной модели компании, повышению лояльности потребителей, производству высокотехнической продукции, росту конкурентоспособности предприятия.

Применение инноваций в сфере кадровой службы HR, а именно использование цифрового интервьюирования, репутационных систем оценки, различных виртуальных коллабораций, способствует повышению социальной ответственности бизнеса, развитию кадрового потенциала, развитию цифрового лидерства. В основе цифрового лидерства должно лежать использование новейшего инструментария, расширение круга знаний о цифровом мире и цифровых технологиях, непрерывное ускорение и демонстрации мастерства работы в условиях цифровой среды.

Внедрение на предприятии инноваций в сфере экономической безопасности, а именно применение методов электронной подписи, актуальных программ с антивирусами, биометрических методов аутентификации пользователей, приводит к повышению уровня цифровой безопасности, повышению уровня надежности фирмы для потребителей, снижению целого ряда дополнительных затрат.

Следствием цифровизации предприятий являются трансформационные процессы всей системы менеджмента качества с точки зрения ее основных принципов, взаимоотношений со стейкхолдерами, анализа целевых показателей эффективности системы менеджмента качества. Стейкхолдеры в рамках цифровой экономики принимают активное участие в разных направлениях деятельности организации при создании ее ценностного предложения.

В условиях цифровизации необходимо использовать следующий ряд принципов, применительно к системе менеджмента качества компании:

1. Инновационный принцип, который предполагает, что система менеджмента качества должна помогать развитию инновационного потенциала организации, привлекать внешние ресурсы для создания и внедрения инноваций.

2. Технологический принцип, предполагающий использовать в рамках системы менеджмента качества информационные компьютерные технологии, например, роботизация, CRM-системы, для снижения издержек компании, улучшения качества обслуживания, развивать цифровые компетенции сотрудников.

3. Принцип гибкости, который предполагает, что системе менеджмента качества необходимо легко изменяться и модифицироваться, если есть потенциал для повышения качества услуг, прибыльности, эффективности работы организации.

Кроме того, для эффективного и постоянного развития системы менеджмента качества необходимо разрабатывать цифровой стратегический план на краткосрочную и долгосрочную перспективу по внедрению и широкому использованию информационных технологий, осуществлять цифровое совершенствование человеческих ресурсов компании.

Процесс цифровизации производства предполагает внедрение аналитических систем, которые позволяют сделать производство максимально рентабельным. Главными показателями высокого уровня цифровизации является принятие решений на основе объективных данных бизнес-анализа, использование технологичных инструментов повышения производительности труда, инструментов и методов системы менеджмента качества.

Процессы цифровизации компаний, широкое использование продуктов, технологий и платформ информационной экономики, помогают не только устранить многие проблемы неэффективности системы менеджмента качества, но и являются катализатором для ее дальнейшего развития и совершенствования.

Скородумова А.А. (автор)

подпись

Варламова Д.В. (научный руководитель)

подпись