

Обидова Ф.Я.

доцент кафедры «Экономика и менеджмент»

Джизакский политехнический институт

Загарян Мери Татуловна

Преподаватель кафедры «Экономика» МГУ

**МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ
КАЧЕСТВОМ И УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

Аннотация: В статье рассматриваются ключевые аспекты управления системой качества на предприятиях, включая основные принципы, элементы и этапы внедрения системы менеджмента качества (СМК).

Ключевые слова: эффективность производства, управление качеством, конкурентоспособность, система менеджмента качества, контроль.

Obidova F.Ya.

Associate Professor, Department of Economics and Management

Jizzakh Polytechnic Institute

Zagaryan Mary Tatolovna

Lecturer at the Department of Economics, Moscow State University

**INTERNATIONAL APPROACHES TO QUALITY AND SERVICE
MANAGEMENT IN MODERN CONDITIONS**

Abstract: The article discusses the key aspects of quality system management at enterprises, including the basic principles, elements and stages of implementing a quality management system (QMS).

Key words: production efficiency, quality management, competitiveness, quality management system, control.

Управление системой качества является ключевым элементом успешного функционирования предприятий в современных условиях конкурентного рынка, где высокие требования к качеству продукции и услуг, рост потребительских ожиданий и жесткая конкуренция требуют постоянного совершенствования бизнес-процессов. Эффективная система

управления качеством (СМК) позволяет повысить удовлетворенность клиентов, снизить издержки и улучшить репутацию организации.

Управление системой качества на предприятиях представляет собой комплекс мероприятий и процессов, направленных на обеспечение стабильного и высокого уровня качества продукции или услуг.

Современные системы управления качеством основываются на следующих принципах:

- Ориентация на клиента для удовлетворение потребностей клиентов является приоритетом.
- Лидерство организации задает направление и создает условия для эффективного управления качеством.
- Вовлечение персонала всех уровней повышает эффективность процессов.
- Процессный подход управление деятельностью как взаимосвязанной системой процессов.
- Системный подход к управлению это интеграция различных элементов организации в единую систему.
- Постоянное совершенствование процессов и продукции.
- Принятие решений на основе фактов для эффективного управления.
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками для повышения качества.

Для эффективного функционирования система менеджмента качества на предприятии необходимо внедрение следующих элементов:

- Документирование процессов для создание стандартов, регламентов и инструкций.
- Контроль качества для внедрение процедур контроля на всех этапах производства.
- Аудиты и мониторинг для регулярной проверки соответствия требованиям качества.

- Управление несоответствиями это выявление, анализ и корректировка ошибок.

- Обучение персонала это постоянное повышение квалификации сотрудников.

- Обратная связь с клиентами это анализ отзывов для повышения качества продукции и услуг.

В рыночной и конкурентной среде высокое качество продукции и услуг становится неотъемлемым условием для успешного ведения бизнеса. Развитые страны рассматривают высокое качество как стратегический коммерческий императив, обеспечивающий конкурентоспособность на глобальном рынке.

Качество играет ключевую роль в формировании репутации государства и экономики. Например, Германия и Япония известны своим высоким уровнем качества продукции, что укрепляет доверие к их промышленности и способствует росту экспорта. Компании, такие как Toyota и Siemens, стали мировыми лидерами благодаря строгим стандартам качества, что позволило им завоевать международное признание и лояльность потребителей. Оно способствует:

- Повышению уровня жизни населения;
- Развитию инноваций и технологий;
- Укреплению доверия к национальным производителям и брендам;
- Привлечению инвестиций и развитию бизнеса;
- Увеличению экспортного потенциала страны.

Эти факторы делают высокое качество стратегическим приоритетом для любого государства, стремящегося к долговременному и устойчивому развитию в условиях глобальной конкуренции.

Только на его основе предприятие может выжить в конкурентной среде и получить необходимую прибыль, поэтому очень важно, чтобы

деятельность по совершенствованию и обеспечению качества в рыночных условиях была приоритетной.

Основные причины необходимости улучшения и обеспечения качества:

- непрерывный рост личных, производственных и социальных потребностей;
- повышение роли и темпов научно-технического развития в развитии науки, техники, производства, экономики и всего мирового сообщества;
- совершенствование услуг, дизайна выпускаемой продукции и повышение значимости выполняемых функций;
- увеличение объемов производства продукции и услуг и, как следствие, возможное увеличение стоимости брака и судебных исков;
- неприятие потребителями товаров и услуг сравнительно низкого уровня;
- жесткие требования к интенсификации производства и повышению его эффективности как необходимого фактора успешной работы предприятий.

Современный менеджмент качества основан на том, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после производства продукции, эта деятельность должна осуществляться в процессе производства продукции. Важна также деятельность по обеспечению качества перед производственным процессом.

В целом менеджмент качества как процесс воздействия на соответствующие объекты управления следует рассматривать в рамках науки управления в целом.

Механизм управления качеством продукции – это совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, принципов управления,

методов и функций, используемых на разных стадиях жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

За счет реализации управленческих функций в системе управления качеством продукции устанавливается связь между техническими, социальными, организационными и правовыми мерами на всех этапах создания и использования продукции.

В управлении качеством часто используются такие понятия, как система, среда, цель и программа. Помимо этого, различают систему управления и систему менеджмента.

Руководство предприятия играет ключевую роль в реализации и поддержании системы управления качеством, принимая важные решения, направленные на повышение эффективности и результативности деятельности.

Оценка качества продукции включает в себя выбор показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сравнение их с установленными эталонами или нормативными значениями.

Использованная литература:

1. Управление качеством: лекции / Е. М. Белый, И. Б. Романова. Ульяновск, Улгу, 2017. 86 с.
2. Инструменты и методы управления качеством: учебник / В. В. Шушерин, С. В. Кортков, А. С. Цеткин. Екатеринбург: Гоу ВПО УГТУ – УПИ, 2016. 202 с.
3. Feruza, Obidova. "How to Create Effective Marketing Strategies for Your Business." *Vital Annex: International Journal of Novel Research in Advanced Sciences* 2.3 (2023): 12-17.
4. Обидова, Ф. Я. (2023). УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ. *Экономика и социум*, (11 (114)-1), 929-932.