

УДК 339.137.22

## **МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, КАК ИНСТРУМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

**<sup>1</sup>Елесютикова В.С.,<sup>1</sup> Агафонова М.С.<sup>1</sup> Бекирова О.Н.**

<sup>1</sup>*ФГБОУ ВО «Воронежский Государственный Архитектурно-Строительный Университет», Воронеж, Россия (394006, Воронеж, ул. 20-летия Октября, 84),*

e-mail: [79056444759@ya.ru](mailto:79056444759@ya.ru)

В данной работе предложена систематика методов менеджмента качества и выявлена их зависимости, а также взаимосвязь позволяющая проанализировать все разнообразие методов, а также выявить все возможные направления и область их использования с позиции обеспечения конкурентоспособности организации. Также было обнаружено, что именно в процессе внедрения методов менеджмента качества происходят организационные улучшения, в свою очередь, напрямую связанные с повышением удовлетворённости заинтересованных сторон. С этих позиций, при выборе методов менеджмента качества должно быть найдено наиболее целесообразное решение с точки зрения затраченных ресурсов и полученных результатов для заинтересованных сторон. В ходе работы было сформулировано определение «конкурентоспособности организации» - как способности использования ее возможностей для эффективного применения факторов производства и вероятности использования совокупности ее адаптационных и преобразовательных способностей.

Ключевые слова: менеджмент, конкурентоспособность, организация, методы качества, управление.

## **METHODS OF QUALITY MANAGEMENT AS A TOOL TO ENSURE THE COMPETITIVENESS OF THE ORGANIZATION**

**<sup>1</sup>Elesyutikova V.S.,<sup>1</sup>Agafonova M.S.,<sup>1</sup>Bekirova O.N.**

<sup>1</sup>*«Voronezh State University of Architecture and Construction», Voronezh, Russia (394006, Voronezh, st. October 20 anniversary, 84)*

e-mail: [79056444759@ya.ru](mailto:79056444759@ya.ru)

In this work systematization of methods of quality management is offered and their dependences, and also the interrelation allowing to analyse all variety of methods, and also to reveal all possible directions and area of their use from a position of ensuring competitiveness of the organization is revealed. Also it was revealed that in the course of introduction of methods of quality management there are organizational improvements, in turn, directly the satisfactions of interested parties connected about increase. From these positions, at the choice of methods of quality management the most expedient solution from the point of view of the spent resources and the received results for interested parties has to be found. During work determination of "competitiveness of the organization" - as abilities of use of her opportunities for effective application of factors of production and probability of use of set of her adaptation and converting abilities has been formulated.

Tags: economy, management, competitiveness, organization, quality, methods, management.

**Цель работы:** исследовать методические, методологические и теоретические основы менеджмента качества, разработать соответствующие рекомендации, а так же различные методы в области управления качеством во взаимосвязи с различными формами проявления конкурентоспособности организации в современных экономических условиях.

**Актуальность:** Первостепенными задачами каждой организации в современных экономических условиях является обеспечение конкурентоспособности, постоянное регенерирование конкурентных преимуществ и достижение высокого конкурентного положения. Организация, из общего определения, это сложная система, постоянно подвергающаяся к изменениям, и это напрямую связано с внутренними и внешними факторами, а так же с объективными причинно-следственными связями. Эволюционируя, организация выражается в новейшем качестве, представляя сложное разнообразие компонентов и их взаимоотношения. Разумеется, не существует универсальных решений по созданию и обеспечению конкурентоспособности организации. Уникальность каждой организации можно рассмотреть в различных аспектах: приобретение и накопление опыта, конкурентный потенциал организационная культура, специфика производства. Данные критерии, опираясь на системный подход, помогающий проанализировать и упорядочить представления организационной деятельности, делая опору на зарубежный и отечественный, побуждают искать индивидуальный путь развития организации. Все экономические, социальные, организационно-правовые аспекты должны быть объединены в неделимый образ, целостную концепцию для формирования свойств организации, обеспечивающих ее конкурентоспособность. Чтобы в условиях ужесточенной конкуренции, нестабильности рынка организация была конкурентоспособной, ее устройство должно совершенствоваться, расширяя все аспекты ее деятельности.

На формирование различных направлений в области обеспечения конкурентоспособностью непосредственное влияние оказали социально-экономические преобразования в России. В свою очередь проведение данных преобразований нуждалось в выборе метода конкурентоспособности и качества менеджмента, соответствующих состоянию макроэкономической среды, мезоэкономическим условиям деятельности организации. Благодаря ретроспективному анализу, проведенному на основе социально-экономических процессов в России, были обнаружены ключевые этапы, предопределяющие изменения конкурентных отношений. Первый период (1861-1913 гг.) становление капитализма и промышленного переворота в России. Второй период (1914-1964 гг.) общенационального кризиса и попытки его предотвращения со стороны социалистического экономического

развития. Третий период (1965-2010 гг.) перестройки централизованно-плановой экономики и переход к рыночной. Четвертый период – экономика социального рынка (2010 – настоящее время), под ней подразумевается экономическая система, построенная на основе социальных устройств, таких как: государственная поддержка и инвестирование инфраструктур и нанотехнологий, а так же объединение базовых институтов в рыночной экономики. Доказательством можно считать Концепцию долгосрочного социально- экономического развития РФ на период до 2020 года, первостепенными моментами которой являются: привлечение капитала, расширение всесторонних конкурентных преимуществ РФ (транспорт, переработка естественных ресурсов, сельскохозяйственный сектор, энергетика) формирование человеческого потенциала, укрепление и расширение внешней экономической позиции России.[2]

Первостепенным условием стабильного роста национальной экономики является создание подходящей среды для равноправной конкуренции всевозможных субъектов рыночных отношений, это, в свою очередь, предполагает систематическую и ортодоксальную работу по созданию конкурентных отношений, а именно, по образованию действенных механизмов, которые смогут обеспечить свободу экономической инициативы, а так же создать соответствующие условия конкуренции с помощью единой системы стимулов и ограничений. Так как роль конкуренции возрастает, принципиальное значение обретает характер конкурентных отношений, которые могут возникать в процессе конкурентного взаимодействия в национальной экономике определяющей развитие страны в условиях конкуренции. Суть конкуренции отображает особенность среды и специализированные способы, с помощью которых она себя проявляет. Стоит отметить, что содержание экономической конкуренции обуславливается как рыночное соревнование между продавцами, целью которых является постараться ограничить возможности соперника, получив при этом выгодный результат, так же в данном процессе открываются способности к выживанию и саморазвитию.

Постепенность эволюционного развития процесса макроконкуренции состоит в том, что именно в ней закладывается способность отбора инноваций, сопровождающихся функционированием микро - и мезоподсистем конкуренции, отклоняя случайные видоизменения, делая упор на необходимых. При этом любой эволюционный процесс влечет за собой кардинальные видоизменения, Результатом воспроизводственного процесса, обеспечивающего восстановление и изменение количественных и качественных характеристик, является развитие макроконкуренции.

Категория количества объединяет явления, отражая свойственные им черты. Для конкуренции важным параметром, объединяющим разнообразные конфигурации ее существования, является характер соперничества за жизненные возможности. Именно глубина действия конкурентного отношения выступает в качестве показателя меры количественных изменений.

В связи с вытеснением альтернативных типов отношения появляется необходимость в их качественной модификации, что позволит организовать основу для дальнейшего формирования отношений, обслуживающих взаимодействия хозяйствующих субъектов. Именно поэтому эволюционный процесс предполагает постепенное развитие конкурентной системы, а так же трансформацию конкурентного отношения в данном процессе. Но при этом, процесс модификации способа материализации конкурентного отношения, выступает в роли процесса изменения подсистемы, который зависит от эволюционного закона: от начального отношения через разнообразие к стандартизации с переходом в новое качество. Вмешательство государства, в глобальном плане, создает диссонанс, возникающий между защитой национальных рынков и требованиями свободой конкуренции на мировых рынках.

Конкурентоспособность характеризуется наличием у нее стабильных конкурентных преимуществ, которые обуславливаются следующими факторами: источником преимущества, их общим количеством и способностью нахождения новых источников. Источники конкурентоспособности организации представляют собой совокупность преобразовательных, а так же адаптационных способностей.

Способность можно рассматривать, как вид ресурса, обладающий немаловажным качеством, который в свою очередь имеет организационную природу, в основе которой заложен управленческий фактор, представляющий собой организационное качество. Отсюда следует, что стабильное конкурентное преимущество характеризуется способностями. Стратегия формирования стоимости за счет организационных способностей и есть устойчивое конкурентное преимущество.

Мега модификации в условиях глобальной конкуренции свидетельствуют о проявлениях способности к обучению в роли источника конкурентоспособности организации. Рассматриваемая способность представляет собой качественные свойства организации, как результат организационного обучения, а так же способа деятельности, благодаря которому систематически генерируются и трансформируются операционные рутинны.

Основой «подвижных» способностей являются знания. Приобретение знаний главный элемент формирования «подвижных» способностей организации. Знания могут обладать немалой

ценностью, но являться дешевым ресурсом (для сотрудников и предприятия), при этом действенным, но «неисчерпаемый» ресурсом (для организации и ее сотрудников).

Важно отметить, что организация должна постоянно накапливать и иные знания, что заложено во взаимосвязи форм развития конкурентоспособности. Этого можно достичь через взаимосвязь с микро и макро окружением. В результате образуется новое свойство – умение приобретения знания, с помощью внешних коммуникаций. Из чего можно сделать вывод, что способность к постоянному обучению, связанному с внутренним обновлением и возможностью приобретения знаний, с помощью внешних коммуникаций, и есть источник конкурентоспособности организации.[1]

Конкурентоспособность организации - это возможность использования ее потенциалов для эффективного применения факторов производства и способность использования ее адаптационными и преобразовательными способностями. В определении, в котором упор совершается на следующие аспекты конкурентоспособности:

- 1) раскрывается универсальная форма преимущества, охватывающая все разнообразие его конкурентных проявлений;
- 2) способность - это разновидность потенциала, имеющая организационную природу, определяющаяся управленческими факторами;
- 3) любое устойчивое конкурентное преимущество обуславливается способностями;
- 4) именно уровнем развития организационных способностей предприятия определяется достижение конкурентоспособности;
- 5) вид особенного качественного свойства организации - «подвижная» способность, с помощью которой организация постоянно генерирует и видоизменяет свои операционные рутинные, целью повышения управленческой эффективности;
- 6) возможность организации обучаться личному обновлению;
- 7) слияние и реконфигурация личных потенциалов и способностей для использования возможностей, созданных стремительно меняющейся средой;
- 8) возможность созидать и накапливать новые знания - основа формирования «подвижной» способности организации;
- 9) возможность постоянного, непрерывного обучения.

Социально-экономическая среда организаций, в традиционной модели управления государством характеризовалась: устойчивым рынком с постоянным, растущим спросом; надежными заказчиками; возвышенными требованиями к качеству продукции, небольшим ее физическим и моральным износом. Каждое известное предприятие имело право получать заказы, сохраняя

«нишу» в экономике. Это установило стабильность организационной структуры предприятий, и разрешило применять данные идеи классической теории организации, предложенной в начале XX века Ф. Тейлером, Г. Фордом и А. Файолем.

Современные условия функционирования организаций потерпели ряд изменений. Образование и отрасль мирового рынка, увеличивающаяся взаимозависимость производителей, информатизация рыночных процессов, оснащение общества материальными благами в передовых странах приводят к непрерывному переходу экономики массового производства в экономику индивидуальных потребительских услуг.[2]

Именно с развитием технологий пропала экономическая устойчивость, а с ростом конкуренции поменялась роль потребителя. Экономические ситуации, направленные на клиента являются ключевыми действующими лицами на статично изменяющемся рынке. В свою очередь, конкуренция между ними привела к разделению массового рынка и образованию системы конкретных ниш, где потребитель является главным лицом, от которого исходит инициатива. Представление о безупречной организации как неизменной, полностью управляемой, имеющей строгое строение, уступает место организации как системе, осуществляющей свою деятельность в соответствии с модифицирующимися внешними условиями.

В настоящее время для благополучного развития организации используют разнообразные методы менеджмента качества. Однако значительной проблемой является неопределенность при выборе метода, так как особых, четких критериев не существует для оценки результативности их применения. Так как руководство принимает решения в условиях неопределенности, по причине отсутствия системного подхода к выбору методов менеджмента качества, то это ведет к довольно высокому уровню риска потерь вложенных средств и уменьшению эффективности решения поставленных задач. Очень часто руководители предприятий принимают решения, о внедрении различных методов исключительно полагаясь на интуицию и опыт, не смотря на оценку результативности. Это связано с тем, что при отсутствии верной методики выбора методов менеджмента качества, оценить результат от использования методов менеджмента качества достаточно сложно.

Иногда причинами низкой результативности случаев при использовании методов менеджмента качества являются разрозненные попытки усовершенствования организаций, нуждающихся во всеобщем преобразовании.

С позиции общего менеджмента цели формируются и устанавливаются на основе общей миссии организации и ее ценностях, свойственных корпоративной культуре, на которые ориентируются руководители предприятия. Взаимодействуя с потребителями, поставщиками,

государственными, законодательными и общественными органами, при этом, если каждый будет имеет свои интересы, организация не сможет успешно воплотить в жизнь личные идеи и действия, не согласуя их с интересами всех заинтересованных сторон. [3]

Материализация любого процесса управления в организации, предполагает наличие цели. Цели, являются производной от целей людей, так как организация – это инструмент удовлетворения их интересов. Результаты и устойчивость деятельности организации проявляются в удовлетворенности всех субъектов находящихся в сотрудничестве. Доказано, что при «процветании» организации, люди, которые участвовали в ее деятельности, будут стараться сохранить эту систему. Соответственно первостепенную установку при создании целей предприятия можно представить как приумножение конкурентного потенциала организации в условиях удовлетворения ожиданий всех заинтересованных сторон. Один из главных моментов: это правильная формулировка цели, учитывая особенности влияния внешней среды, а так же резервы, находящиеся внутри фирмы.

В современных условиях рынок можно сравнить со средой, он постоянно эволюционирует, образуя новые препятствия к организации и ее менеджменту. Именно по этому, главным генератором можно назвать «удовлетворенность людей», они могут рассматриваться со всевозможных позиций, например сотрудники организации, поставщики и т.д. Таким образом, конкурентоспособность в соответствии с рассматриваемым аспектом оснащается тем, насколько организация преуспела в создании долгосрочных взаимовыгодных отношений с сотрудниками и другими партнерами, насколько покупатель остался доволен взаимоотношениями с организацией. Организация как система состоит из людей, и поэтому ее главной целью является удовлетворение их интересов, поэтому ее конкурентоспособность во многом зависит от самих людей и их интересов.

Управленческие решения, исполняемые в текущий момент, обязаны обеспечить организации, как непродолжительный успех, так и обусловленное будущее, несмотря на возможное видоизменение условий ее функционирования.

Встает вопрос об ограниченности ресурсов организации, что заставляет делать выбор относительно того, как распределить ресурсы организации на перспективу. В этой связи, управление при множестве решений должно ориентироваться на требования рынка, создавать конкурентные преимущества организации.

Можно выделить три уровня управления, на каждом из которых проверяется определенная группа факторов конкурентного преимущества, именно это повлияет на достижение поставленных организацией целей и ее конкурентоспособности на рынке. Проанализированная

структуризация управления позволяет обеспечить базовые условия управления: обеспечение непрерывного анализа возможностей организации; уменьшение неопределенности и рост возможности обоснованности решений. Объединение данных уровней управления производит внедрение в организацию гибкой интегрированной системы управления, способствующей обоснованной корректировке выраженных операционных, тактических и стратегических целей существования организации, в зависимости от экономических условий. Благодаря уровневости управления можно совмещать управление организацией, совокупностью как общих, так и отдельных элементов деятельности организации. Способ организации бизнес процессов влияет на резервные запасы организации, на удовлетворенность заинтересованных сторон, а так же на определение направлений совершенствования в области уровневой системы, позволяющей ориентироваться на конкурентные преимущества и стратегии лидерства (улучшения).

Управление организацией – это информационный процесс, производимый в разрезе «орган управления – объект управления».

Управляющая подсистема и управляемая подсистема связаны между собой каналами связи, по которым передвигается управляющая информация и информация о состоянии объекта управления. Объект управления работает для материализации запланированных целей и подвергается влиянию внешней среды, оказывающей различное влияние на установленные цели. Задачей органа управления системы (предприятия) является обеспечение достижения цели данной системы, функция, которого сводится к переработке информации о состоянии управляемой подсистемы в распорядительную информацию; в соответствии с определенной целью действий и реализуется путем выбора органом управления управленческих воздействий на объект управления.

Управляющая подсистема включает в себя совокупность методов управления (цели, задачи, принципы, функции, методы, технологии управления и практику управленческой деятельности), технологии управления (система коммуникаций, разработка и осуществление управленческих решений), структуры управления (организационные отношения на предприятии) и техники управления (коммуникационные сети). Целью управляющей подсистемы: осуществление управленческой функции и реализация оценки деятельности организации, благодаря объединению всех аспектов ее деятельности, определяющих ее конкурентоспособность, а так же вероятность достижения установленных целей. Так как каждый компонент звена управляющей подсистемы оказывает прямое влияние на эффект работы организации (предприятия), именно поэтому ей отводится роль аккумулятора информации.[4]

Заключение



Цель работы достигнута за счет тематического обоснования понятийного аппарата, а так же разработки методик обеспечения конкурентоспособности организации в контексте идеологии менеджмента качества. Приведенные рекомендации сориентированы на обеспечение конкурентоспособности организаций в условиях модификации конкурентных отношений в экономике России.

#### **Список литературы**

1. Бекирова О.Н., Агафонова М.С., Кузнецова К.С. Повышение конкурентоспособности предприятия // Международный студенческий вестник - 2015.- № 4-2. – с.214
2. Агафонова М.С., Окунева М.А. Развитие экономики в современной России // Современные наукоемкие технологии – 2014.- № 7-2. – с.132-133
3. Агафонова М.С., Носкова А.А. Развитие финансового менеджмента как способ повышения конкурентоспособности фирм // Современные наукоемкие технологии – 2014.- № 7-2. – с.132а
4. Романович Н.А., Агафонова М.С. Теоретические основы конкурентной среды предприятия // Международный студенческий научный вестник – 2014.- №1. - с.32