

УДК 339.376(575.2)(04)
DOI 10.58649/1694-8033-2024-4(120)-351-356

МАМБЕТАЛИЕВА С.М.¹, ОСМОНОВА А.Д.², БОГАЧИЕВА Э.М.³
Ж. Баласагын атындагы КУУ
МАМБЕТАЛИЕВА С.М., ОСМОНОВА А.Д., БОГАЧИЕВА Э.М.
КНУ имени Ж. Баласагына
МАМБЕТАЛИЕВА С.М., ОСМОНОВА А.Д., БОГАЧИЕВА Э.М.
KNU named after J. Balasagyn

ORCID: 0009-0003-5969-9071, SPIN-код: 7771-2391, AuthorID: 952002¹
SPIN-код: 9354-2320, AuthorID: 945128²
SPIN-код: 4267-1507, AuthorID: 951504³

РЫНОКТО АТААНДАШТЫККА ЖӨНДӨМДҮҮЛҮГҮН ЖОГОРУЛАТУУДА
ТОВАРДЫН САПАТЫНЫН РОЛУ

РОЛЬ КАЧЕСТВА ТОВАРА В ПОВЫШЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА РЫНКЕ

THE ROLE OF PRODUCT QUALITY IN IMPROVING COMPETITIVENESS
IN THE MARKETPLACE

Кыскача мүнөздөмө: Макалада ишкананын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнүн негизги фактору катары сапат категориясы каралат. Концептуалдык аппарат талдоого алынып, эң абройлуу окумуштуулардын пикирлери келтирилет. Продукциянын сапатын камсыз кылуу жана башкаруу маселелерине зор маани берген фирмалар жана ишканалар гана рынокто калып, пайда табууга ишене алышат. Иш процессинде төмөнкү маселелер изилденген: атаандаштык жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүк түшүнүктөрү жана анын заманбап шарттардагы ролу, продукциянын же кызматтын сапатын башкаруу, сапат чөйрөсүндөгү ишкананын саясаты.

Аннотация: В статье рассматривается категория качества как основополагающий фактор конкурентоспособности предприятия. Проанализирован понятийный аппарат, приведены мнения наиболее авторитетных ученых. Только те фирмы и предприятия, которые уделяют большое внимание вопросам обеспечения и управления качеством продукции, могут оставаться на рынке и рассчитывать на получение прибыли. Изучены следующие вопросы: понятие конкуренции и конкурентоспособности и их роли в современных условиях; управление качеством продукции или услуг; политика предприятия в области качества.

Abstract: the article considers the category of quality as a fundamental factor of enterprise competitiveness. The conceptual apparatus is analyzed, opinions of the most authoritative scientists are given. Only those firms and enterprises that pay great attention to the issues of ensuring and managing the quality of products can stay in the market and expect to make a profit. In the process of work were studied the following issues: the concepts of competition and competitiveness and its role in modern conditions, quality management of products or services, enterprise policy in the field of quality.

Негизги сөздөр: продукциянын сапаты; сапатты башкаруу; продукциянын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгү.

Ключевые слова: качество продукции; управление качеством; конкурентоспособность продукции.

Keywords: product quality; quality management; product competitiveness.

Качество товара является ключевым фактором, определяющим конкурентоспособность компаний на рынке. В условиях глобализации и растущей конкуренции организациям необходимо уделять особое внимание стандартам качества, чтобы не только привлечь, но и удержать своих клиентов.

Исторически качество товара стало предметом изучения с возникновением бизнеса, а его важность очевидна из ранних ремесленных традиций, где мастера сами несли ответственность за качество своих изделий. Репутация ремесленника формировалась на основе качества его работы, что непосредственно влияло на спрос и прибыльность. Современные исследования показывают, что высокая степень удовлетворенности клиентов качеством товаров способствует формированию лояльности и, как следствие, увеличению продаж (Malhotra, 2008). [1]

С началом промышленной революции понятие контроля качества стало более системным. В начале 1900-х годов Ф. Тейлор разработал научный менеджмент, который акцентировал внимание на производительности и снижении себестоимости за счет стандартизации процессов (Montgomery, 2013). [2] Контроль качества, включающий обучение контролеров, стал важной частью производственной практики и обеспечивает соответствие продукции установленным характеристикам.

Только после второй мировой войны, начиная с 1950-х гг., внимание к качеству стало приобретать серьезные масштабы. Изменение спроса и рост покупательной способности на Западе способствовали необходимости улучшения качества продукции (Juran & Godfrey, 1998). [3] В Японии работы д-ра Деминга и Дж. Джурана стали основой для нового взгляда на проблемы качества. Они внедрили философию кайдзен, ориентированную на постоянное улучшение процессов и вовлечение всех сотрудников в управление качеством (Imai, 1986). [4] Это создало новую культуру, которая помогла Японии занять лидерские позиции в производственной сфере.

К концу XX века концепция тотального управления качеством (TQM) стала основополагающей в производственном секторе по всему миру.

Предварительно рассмотрим основные определения качества, предложенные различными учеными и специалистами-практиками (см. таблицу).

Таблица 1. Некоторые определения качества

Гуру качества	Определение
Деминг (Deming)	Качество – это то, к чему нужно стремиться, удовлетворяя нужды (настоящие и будущие) потребителей.
Джуран (Juran)	Качество – это соответствие тому, для чего товар предназначен.
Кросби (Crosby)	Качество – это соответствие требованиям (потребителей или технических предписаний).
Оукленд (Oakland)	Качество – это удовлетворение запросов потребителей.

На сегодняшний день TQM представляет собой целостный подход, при котором четко осознается связь между потребителем и поставщиком и необходимость постоянных улучшений во всех подразделениях и на всех этапах производства. TQM имеет различные толкования. Некоторые исследователи акцентируют внимание на потребителе и его потребностях, а также на устранении некачественных товаров и услуг. Другие фокусируются на инструментах качества, включая методы «мозгового штурма», статистические методы, контрольные графики. Многие из них используют работу команды и расширяют полномочия сотрудников для развития культуры качества, повышения мотивации персонала и обеспечения непрерывного процесса улучшения качества.

Существует множество консультантов, использующих свои собственные формулы успеха, и, соответственно, множество подходов к TQM. Тем не менее у всех этих подходов есть общие черты. Они заключаются в следующем:

- осуществляется под непосредственным руководством топ-менеджеров;
- ориентирован на потребителя;
- разделяет потребителей на внутренних и внешних в ценностной цепочке;
- демонстрирует отказ от выявления низкокачественной продукции на стадии готовности и переход к предупреждающим мерам, не допускающим появления низкокачественной продукции;
- поощряет такой подход к каждой операции, чтобы обеспечивалось качество с первого предъявления;
- фокусируется на философии кайдзен;
- обучает инструментам качества, обеспечивающим постоянный режим качества;
- мотивирует работников к поиску способов улучшения качества на своих участках (например, за счет сокращения времени на операцию);
- использует различные статистические методы для определения неэффективности.

Благодаря использованию систем качества, таких как ISQ 9000, обеспечивается стабильный уровень качества, что позволяет потребителям быть уверенными в качестве товара. Эти системы играют важную роль в качественном управлении как внутренними, так и внешними процессами организаций. Система управления качеством не только помогает выявлять существующие проблемы, но и способствует их эффективному решению. Однако ответственность за качество не должна полностью возлагаться на подчиненных. Чтобы сотрудники были способны адекватно распознавать и устранять проблемы, связанные с качеством, они нуждаются в соответствующем обучении. Многие компании регулярно обучают своих работников определенным методам и техникам, поощряя их активное участие в обеспечении высокого качества.

С учетом того, что качество стало основным конкурентным преимуществом, многие страны внедрили различные формы признания успехов в этой области. В развитых экономиках официальные награды для организаций, демонстрирующих выдающиеся результаты в управлении качеством, служат стимулом для остальных компаний.

Для организаций, стремящихся конкурировать на международной арене, достижение мирового уровня качества стало необходимостью. В ряде стран были введены награды и разработаны системы оценок, основанные на принципах управления качеством Total Quality Management (TQM), и имеющие много общего. Общественное признание, которое получают компании, становясь победителями международных наград, открывает перед ними новые рыночные возможности.

Среди наиболее известных наград в области качества можно отметить:

- Приз Деминга (Япония);
- Премия Болдриджа (Malcolm Baldrige, США);
- Европейская награда за качество (European Quality Award), учрежденная Европейским фондом управления качеством (EFQM – European Foundation for Quality Management).

Приз Деминга (Япония) учрежден в Японии в 1951 г. в честь американского эксперта по качеству У. Эдварда Деминга, который сыграл ключевую роль в восстановлении японской экономики после второй мировой войны, внедрив принципы управления качеством. Приз присуждается организациям, которые достигли выдающихся результатов в области управления качеством, используя концепции непрерывного улучшения и вовлечения персонала. Критерии оценки включают разработанные и внедренные системы управления качеством, обучение сотрудников и грамотное

использование статистических методов. Подробности можно найти на официальном сайте Деменг Приза.

Премия Болдриджа (Malcolm Baldrige National Quality Award, США) была учреждена в 1987 г. для повышения уровня конкуренции в американской экономике. Премия Болдриджа признает организации, которые добились превосходства в управлении и качественном предоставлении услуг. Критерии оценивания охватывают такие аспекты, как результаты, процессы, стратегии, лидерство и вовлечение сотрудников. Премия вдохновляет компании на внедрение систематических методов управления качеством и повышения их общей эффективности. Более детально ознакомиться с условиями и критериями можно на сайте NIST.

Европейская награда за качество (European Quality Award) учреждена Европейским фондом управления качеством (EFQM), ею награждаются организации за выдающиеся достижения в области управления качеством и внедрения практик TQM (Total Quality Management). Награда акцентирует внимание на всестороннем подходе к качеству, включая удовлетворенность сотрудников и клиентов, а также устойчивость бизнес-процессов. Награда служит для обмена лучшими практиками среди организаций в Европе и способствует культурному восприятию качества. Подробности можно найти на сайте EFQM.

Каждая из этих наград не только дает компании признание за достижения в управлении качеством, но и служит мощным инструментом для постоянного улучшения процессов и повышения конкурентоспособности на рынке.

Сегодня концепция тотального управления качеством (TQM) является основополагающей в производственном секторе. TQM предполагает, что качество должно быть встроено в каждый аспект организации – от производственных процессов до обслуживания клиентов. Это не только повышает качество товаров, но и улучшает общую производительность и эффективность (Bergman & Klefsjö, 2010). [5]

В 1992 г. по инициативе Кыргызстана началась работа над организацией конкурса на соискание Премии Кыргызской Республики по качеству. Для стимулирования повышения уровня качества продукции и услуг, а также повышения конкурентоспособности и применения современных методов менеджмента качества, в 1997 г. впервые в Кыргызстане и вторыми среди стран СНГ, после Российской Федерации, учрежден конкурс на соискание Премии КР в области качества (постановление Правительства КР от 18.08.1997 г. №478 «Об учреждении премий КР по качеству»). [6]

Данным постановлением Правительства Кыргызской Республики был создан Совет по присуждению премий Кыргызской Республики по качеству. Организационно-техническое обеспечение деятельности Совета осуществляется Центром по стандартизации и метрологии при МЭК КР (Кыргызстандарт), который выполняет функции Технического секретариата Совета. [7]

7 июля 2022 г. в Министерстве экономики и торговли Кыргызской Республики состоялась церемония награждения победителей конкурса на соискание Премий Кыргызской Республики за качество 2020-2021 гг. Премии вручал директор Центра по стандартизации и метрологии при МЭК Кыргызской Республики (Кыргызстандарт) Болот Нурматов. [8]

Лауреатам и дипломантам конкурса были вручены награды установленного образца и дипломы Кабинета министров Кыргызской Республики.

Лауреаты и дипломанты правительственного конкурса на соискание Премий Кыргызской Республики по качеству за 2020-2021 гг. были определены Распоряжением Кабинета министров Кыргызской Республики от 02 февраля 2022 года №43-р «Об учреждении премий Кыргызской Республики по качеству».

Лауреатами стали:

а) в сфере производства мяса и мясных продуктов:

- Общество с ограниченной ответственностью «Адал Азык», Чуйская область;

- б) в сфере семеноводства:
 - Общество с ограниченной ответственностью «Агропромышленный комплекс «ЭлДан Аталык», Чуйская область;
 - в) в сфере разведения племенного скота:
 - Крестьянское хозяйство «Чабрец», Чуйская область;
 - г) в сфере внедрения новых инновационных технологий в производство:
 - Научно-исследовательский центр «Табиғый таш при Кыргызско-Узбекском международном университете имени Батыралы Сыдыкова, Ошская область.
- Звание дипломантов Премий КР по качеству присуждены:
- а) в сфере семеноводства:
 - Сельскохозяйственный семеноводческий кооператив «Заря», Иссык-Кульская область;
 - семеноводческое крестьянское хозяйство «Элдияр», Иссык-Кульская область;
 - Ноокатский сельскохозяйственный кооператив производителей семенного картофеля, Ошская область;
 - б) в сфере разведения племенного скота:
 - Крестьянское хозяйство «Рейна-Кенч», Иссык-Кульская область;
 - Фермерское племенное хозяйство «Алтын-Жун», Таласская область;
 - Общество с ограниченной ответственностью «Крестьянское хозяйство Бермет», Чуйская область.
 - в) в сфере внедрения новых инновационных технологий в производство:
 - учреждение «Национальный центр кардиологии и терапии имени академика Мирсаида Миррахимова» при Министерстве здравоохранения Кыргызской Республики, г. Бишкек;
 - учреждение «Научно-исследовательский институт «Ботанический сад им. Э. Гареева» Национальной академии наук КР, г. Бишкек.

Директор Центра по стандартизации и метрологии (Кыргызстандарт) отметил, что при выборе победителей конкурса оценивалось не только качество предоставляемых ими услуг, но и проводилась всесторонняя комплексная оценка организаций-участников конкурса. Он также подчеркнул, что проведение данного конкурса стало востребованной программой действий, направленной на привлечение организаций к добровольной деятельности по совершенствованию менеджмента качества и достижению собственных результатов. [9]

Качество продукции и услуг стало важным обеспечением конкурентоспособности в условиях современного рынка в условиях глобализации и роста. Таким образом, можно утверждать, что качество – это не просто требование, а стратегический актив, который напрямую влияет на успех организации в конкурентной зоне. Устойчивый рост и развитие бизнеса в современных условиях возможны лишь при нестабильности, когда предприятия будут активно работать над повышением качества продукции своего производства.

Это, в свою очередь, создает благоприятную среду для повышения доверия со стороны клиентов, повышает имидж компании и обеспечивает долгосрочные конкурентные преимущества. Настоящий успех может быть достигнут только тогда, когда качество станет контрольной частью корпоративной культуры и будет управлять каждой организацией. Только такой подход позволит компаниям не только соответствовать ожиданиям потребителей, но и опережать их, производить инновационные продукты и услуги, которые будут востребованы на рынке.

На сегодняшний день компании, которые систематически управляют качеством своей продукции, имеют значительное конкурентное преимущество. Это позволяет им предлагать товары, отвечающие потребностям и ожиданиям клиентов, что в конечном итоге ведет к повышению рыночной доли и росту прибыли. Организации, акцентирующие внимание на аспектах качества, могут укрепить свою репутацию, создать долгосрочные

отношения с клиентами и выделиться на фоне конкурентов, что делает качество товара важнейшим элементом стратегии успешного бизнеса.

Список использованной литературы

1. Malhotra N.K. Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies, 2008.
2. Montgomery D.C. Statistical Quality Control: a Modern Introduction, 2013.
3. Juran J.M., & Godfrey A.B. Juran's Quality Handbook, 1998.
4. Imai M. Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success, 1986.
5. Bergman B., & Klefsjö B. Quality Management: Theory and Application, 2010.
6. <https://nism.gov.kg/ru/freepages/5>
7. <https://nism.gov.kg/ru/freepages/5>
8. <https://mineconom.gov.kg/ru/post/8178>
9. <https://vesti.kg/zxc/item/101978-prisuzhdeny-premii-kyrgyzskoj-respubliki-po-kachestvu.html>