

СЕКЦИЯ 4

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

УДК 330.3(470)

ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА КАК ФАКТОР СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИИ

*Бойкова Анна Викторовна,
доктор экономических наук, доцент,
e-mail: alexmario@mail.com*

*Волкова Светлана Николаевна,
старший преподаватель, e-mail: SNV19702402@rambler.ru
Волкова Дарья Дмитриевна,
магистрант, e-mail: volkovadarya.0.0@gmail.com
Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Бойкова А.В., Волкова С.Н., Волкова Д.Д., 2025

Аннотация: в статье рассмотрен интегральный показатель социально-экономического развития страны – качество жизни. Сделан вывод о том, что повышение качества жизни тесно связано с развитием экономики качества. Установлено, что компании, которые активно внедряют системы управления качеством, показывают лучшие финансовые результаты, чем предприятия, не делающие этого. Обосновано, что совершенствование качества способствует росту клиентской базы, увеличению объемов продаж, улучшению обслуживания клиентов и повышению операционной эффективности.

Ключевые слова: экономика качества, качество жизни, цифровизация, социально-экономические показатели, качество.

QUALITY ECONOMY AS A FACTOR OF SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT IN RUSSIA

*Boikova A.V., Volkova S.N., Volkova D.D.
Tver State Technical University*

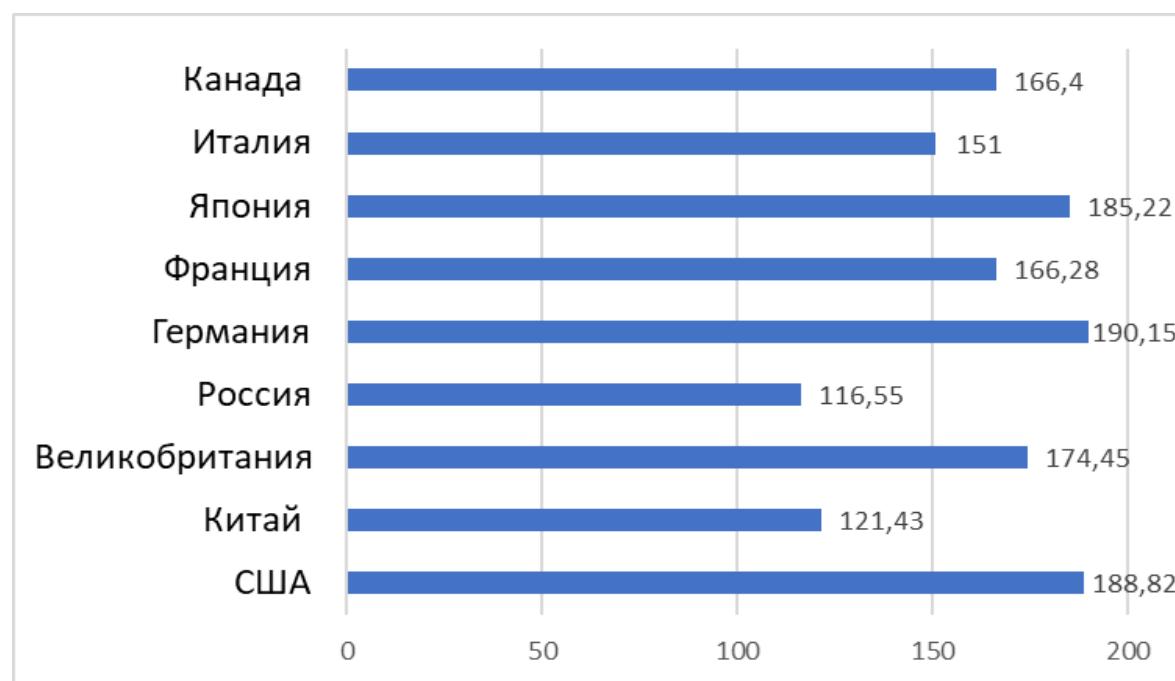
Abstract: the article examines the integral indicator of the country's socio-economic development – quality of life. It is concluded that improving the quality of life is closely linked to the development of the quality economy. It has been established that companies that actively implement quality management systems show better financial results than those that do not. Improving quality contributes to the growth of the customer base, increasing sales volumes, improving customer service and increasing operational efficiency.

Keywords: quality economy, quality of life, digitalization, socio-economic indicators, quality.

Социально-экономическое развитие территории определяется множеством параметров как экономического, так и социального характера. При этом одни из них могут указывать на положительные тенденции, другие – на отрицательные, что не позволяет сделать однозначный вывод о векторе изменений в регионе или муниципальном образовании. В данных условиях важно определить интегральные показатели, комплексно оценивающие ситуацию на территории. Один из таких показателей – качество жизни населения.

Качество жизни населения является важным параметром эффективности управленческой деятельности властей различного уровня.

На основе данных онлайн-опросов, проводимых компанией Numbeo, ежегодно рассчитывается индекс качества жизни (Quality of Life Index) [1]. Рейтинг стран за 2024 год приведен на рисунке.



Индекс качества жизни населения
в различных странах за 2024 год [1]

Современное общество вынуждено функционировать в новых условиях, продиктованных происходящими в социально-экономической среде изменениями. Так, многие виды деятельности уже утратили свою

актуальность в результате внедрения новых технологий и бизнес-моделей. Сложная геополитическая и экономическая ситуация порождает неопределенность при принятии управленческих решений. Количество информации, которой обладает современный потребитель, приводит к так называемому «параличу выбора». Решающее значение для обеспечения конкурентного преимущества на рынке приобретает скорость вывода продукта. Экономика качества становится неотъемлемым фактором повышения качества жизни населения как отдельного региона, так и страны в целом. При этом, как показывает практика, успешные организации научились обеспечивать качество мирового уровня с помощью продуктов, процессов и людей независимо от того, насколько благоприятна деловая среда. Они используют огромный экономический потенциал управления качеством для достижения лидерства на своих рынках.

Американское общество качества (ASQ) совместно с исследовательским подразделением компании Forbes Media – Forbes Insights подготовили исследование на тему “Rising Economic Power of Quality” – «Восходящая экономическая роль качества», где проведен детальный анализ компаний, которые смогли стать лидерами рынка благодаря внедрению системы управления качеством, а также предпринята попытка изучить влияние качества на социально-экономические показатели государства в целом [2].

В опросе, проведенном в марте 2017 года, приняли участие 1 000 руководителей высшего звена из базы данных руководителей Forbes) и 869 специалистов по качеству из базы данных ASQ.

Среди основных результатов, полученных в результате исследования, необходимо отметить следующие.

1. Качество напрямую влияет на рост прибыли (таблица). Организации, которые на постоянной основе внедряют систему управления качеством, демонстрируют более высокие показатели доходности по сравнению с теми, кто этого не делает. Прежде всего, можно отметить рост числа клиентов, увеличение объемов продаж, улучшение обслуживания, повышение показателей операционной деятельности [2].

**Влияние программ качества на итоговые показатели (прибыльность)
в отчетном периоде [2]**

Вариант ответа	Доля респондентов, ответивших утвердительно, процент
Рентабельность увеличилась более чем на 10 %	8
Рентабельность увеличилась на 6–10 %	12
Рентабельность увеличилась на 1–5 %	27
Существенных изменений отмечено не было	28
Рентабельность уменьшилась на 1–5 %	4
Рентабельность уменьшилась на 5–6 %	2
Рентабельность уменьшилась более чем на 10 %	3
Затрудняюсь ответить	15

2. Недостаточный уровень подготовленности персонала и устаревшие процессы – наиболее серьезные проблемы, с которыми сталкиваются организации в области обеспечения качества, так как это отрицательно сказывается на конкурентоспособности и доходах компании. Кроме того, требуются дополнительные затраты времени на исправление продукции низкого качества, что приводит к снижению производительности труда на предприятии [2].

3. Сотрудничество и открытость в большей мере являются залогом успеха в области обеспечения качества, чем другие инициативы. Заинтересованные стороны должны понимать, что они могут выразить свое мнение по поводу возникающих проблем или идей по их устраниению. Несмотря на то, что качество включает в себя широкий спектр инструментов, наиболее общими являются сотрудничество и управление рисками. Внешние факторы, такие, например, как спрос со стороны клиентов, приводят к необходимости непрерывного совершенствования готовой продукции и повышения качества обслуживания клиентов [2].

4. Несмотря на широкое разнообразие методов и инструментов измерения качества, отсутствует анализ больших данных. Менее 25 % предприятий ведут статистику показателей качества и анализируют их. Возникают также проблемы, связанные с получением и обработкой исходных данных [2].

5. Цифровая трансформация ознаменовала пересмотр принципов обеспечения качества. Скорость получения, обработки и передачи информации становится важнейшим фактором в обеспечении качества.

Приведенные ниже тезисы можно рассматривать как перспективные направления в области обеспечения качества продукции и качества жизни для повышения социально-экономических показателей развития государства [2].

Необходима интеграция процессов повышения качества. Инвестирование средств в реализацию инициатив в области качества способно принести многократные дивиденды. Однако бизнес должен объективно оценить потенциал или получить доказательства правильности данного решения. Все участники опроса отметили прямую взаимосвязь между успехом их инициатив в области качества и успешностью организации в целом. Большинство из них согласны с тем, что их усилия привели к повышению рентабельности и улучшению ключевых показателей, особенно в сфере обслуживания клиентов и организации процесса производства [2].

Корпоративная культура имеет значение. Хотя существует множество надежных инструментов и методик для повышения и измерения эффективности работы, для достижения качественного успеха нужны мотивированные люди. «Измерения – это одно, но в конечном итоге это измерения усилий и эффективности, – отмечает Билл МакМахон, главный операционный директор Nautilus. – Именно люди обеспечивают это. Каждый должен взять на себя часть обязанностей за обеспечение качества и нести за это ответственность. И гораздо проще объединить людей вокруг какой-то цели, например, “давайте делать свой продукт так, как это умеем только мы; давайте делать это эффективным способом, чтобы мы могли расти и становиться прибыльными”. Это проще, чем сказать: “Эй, согласно диаграмме Парето 10 наименование продукции с дефектом; что мы будем делать?”» [2].

В конечном счете *все дело в клиенте*. Непрерывное совершенствование может оказать положительное влияние на внутренние операции, но в условиях современной конкурентной экономики важно, чтобы все усилия были направлены на улучшение качества обслуживания. «Качество всегда было ориентировано на клиентов, но с течением времени средства достижения качества изменились: от сосредоточения на внутренних операциях к сосредоточению на клиенте», – отмечает Майкл Гравье, доцент кафедры маркетинга и управления глобальными цепочками поставок Университета Брайанта. «Этот сдвиг обусловлен... тремя факторами. По мере усиления конкуренции клиенты требуют либо больших уступок в цене, либо большего количества функций на единицу стоимости. По мере развития производственных технологий наблюдается тенденция к увеличению экономии за счет эффекта масштаба

производства, что позволяет производителям получать больший доход за счет более точного учета потребителей на небольших сегментах рынка. По мере развития каналов сбыта социальные связи между людьми играют мощную, но часто недооцениваемую роль» [2].

Стремитесь измерить все. Поговорка «Невозможно управлять тем, что нельзя измерить» справедлива и для инициатив в области качества. «В эпоху цифровых технологий мы имеем доступ к гораздо большему количеству данных, которые могут служить основой для принятия решений», – отмечает Мэтт Гирван, соучредитель и президент компании My Gung Ho LLC. По его мнению, нужен универсальный подход, позволяющий детально изучить, например, количество шагов, которое должен пройти пользователь, чтобы достичь желаемого [2].

Создайте атмосферу открытости и непринужденности. В ходе опроса способность к сотрудничеству была названа критически важной для качественного выполнения работы. Сотрудники должны чувствовать, что они могут действовать, даже несмотря на существующие в организации ограничения. Это позволяет им добиваться улучшений за счет того, что они могут открыто высказывать свою точку зрения по той или иной проблеме или предлагать новые способы работы.

Цифровые технологии способны нарушить привычные представления о качестве. Потенциальное влияние оцифровки на корпоративные процессы и продукты еще не изучено до конца. Однако очевидно, что мышление в области качества должно развиваться вместе с ней. Например, появление цифровых продуктов, которые могут быть отправлены клиентам практически мгновенно, требует автоматизированных подходов для обеспечения высокого качества такой продукции.

Таким образом, управление качеством играет ключевую роль в повышении конкурентоспособности организаций и улучшении социально-экономических показателей территорий. Это подтверждает необходимость комплексного подхода к оценке качества жизни и разработке стратегий, направленных на повышение стандартов качества в различных сферах общественной и экономической жизни.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Quality of Life Index [сайт]: URL: <https://www.numbeo.com/quality-of-life/rankings.jsp> (дата обращения: 07.12.2024).
2. The rising economic power of quality: how quality ensures growth and enhances profitability [сайт]: URL: <https://magnuminvest.ru> (дата обращения: 08.12.2025).