

ОСИПОВ Сергей Юрьевич – к. т. н., доцент кафедры менеджмента, ТвГТУ, Тверь (osipov-seregejj@rambler.ru)

ПРОЦЕДУРЫ ИЗМЕРЕНИЙ ПРИ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

© Осипов С.Ю., 2026

Аннотация. В статье рассмотрены процедуры измерений при управлении качеством продукции. Акцент сделан на постановке целей, оценке потребности в измерениях, выделении процесса, необходимого для оценки, выборе показателей при оценке, мониторинге результатов измерений.

Ключевые слова: качество, управление качеством, мониторинг, измерение, управленческий процесс, система менеджмента качества, процесс измерений.

Osipov S.Yu. – Ph.D. of Engineering Sciences, Associate Professor of the Department of Management, TvSTU, Tver (osipov-seregejj@rambler.ru)

MEASUREMENT PROCEDURES FOR PRODUCT QUALITY MANAGEMENT

Abstract. This article discusses measurement procedures in product quality management. The emphasis is on setting goals, assessing the need for measurements, highlighting the process needed for evaluation, selecting indicators for evaluation, and monitoring measurement results.

Keywords: quality, quality management, monitoring, measurement, management process, quality management system, measurement process.

Проблема качества продукции носит в современном мире универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит многое в экономической и социальной жизни любой страны и в жизни практически любого потребителя [1].

Всеобщий менеджмент качества включает в себя различные теоретические принципы и практические методы, инструменты количественного и качественного анализа данных, элементы экономической теории и анализа процессов, которые направлены на одну цель – непрерывное улучшение качества. [5].

Одна из основных функций управления качеством – контроль качества, который осуществляется с помощью соответствующих средств измерений [2].

Содержание контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества представляет собой комплекс целенаправленных воздействий, необходимых для того, чтобы гарантировать необходимый уровень качества продуктов труда [4].

Управление качеством предприятия осуществляется посредством системы управления качеством [3].

Управленческий персонал в области качества должен прояснить, с какой целью осуществляется мониторинг в отношении бизнес-процессов предприятия. Существует значительный риск, что предложенные мероприятия по совершенствованию бизнес-процессов предприятия могут быть не реализованы, если не будет проведен качественный процесс измерений. Действия менеджеров довольно трудно оценить количественно. Присутствуют в деятельности предприятия бизнес-процессы, которые трудно измерить по причине их «мягкости». Таким образом, стадии процедур измерения качества обусловлены целесообразностью мониторинга в отношении бизнес-процессов предприятия.

Следствием бизнес-процессов предприятия выступает произведенный продукт труда, а также бизнес-процессы, содействующие созданию данного продукта труда, а именно управленческие процессы. Безусловно, это касается каждого процесса. Необходимо осуществлять управленческое воздействие, чтобы реализовывались главные целевые установки предприятия.

Статистика абсолютно по каждому бизнес-процессу обязательно должна вестись и храниться как база данных предприятия.

Когда бизнес-процессы и их содержание установлены, промежуточный результат считается достигнутым. Однако когда необходимо оценить бизнес-процесс, но он не определен как процесс, способствующий прибавочной стоимости или сопутствующий этому, возникает необходимость зафиксировать данный факт в отчетной документации.

Бизнес-процесс, чьи параметры нужно определить, допускает создание системы качественных параметров, максимальным образом описывающих его функциональность. Данное действие является последующей стадией начальной части измерения.

Система качественных параметров бизнес-процесса в системе менеджмента качества создается в зависимости от сущности и целевой ориентации мониторинга и измерения процесса. Список качественных параметров управленческого процесса желательно компоновать по завершении проектирования схемы анализируемого процесса. При создании системы параметров оценивают каждый компонент бизнес-процесса: входной, выходной, ресурсный, системный, процессный. Желательно для данных мероприятий использовать компетентных людей – экспертов. Вовлекаются исполнители анализируемого управленческого

процесса и независимые эксперты на основе типа процесса. Они используют известные и апробированные подходы: мозговой штурм, дискуссии и др.

Далее необходимо определиться, с помощью каких методов будет проводиться измерение. Важна в этом случае информация обо всей совокупности бизнес-процессов. Как правило, все возможные методы используются комплексно в зависимости от установленных управленческим персоналом задач. Важно при анализе бизнес-процессов использовать все возможности для максимально объективной оценки всех запланированных для измерений показателей, а также учитывать их свойства и специфику. Регламентируются процедура оценки и оформление полученных результатов.

Затем определяются показатели, характеризующие качество управленческих процессов, на основе сопоставления их с запланированными параметрами процесса. Предприятие утверждает и организует процесс, формируя желаемый эффект и пытаясь достичь максимально возможных параметров процесса. Плановые параметры представляются в виде количественных и качественных характеристик. Количественные параметры процесса дают возможность установить несоответствия реальных значений предусмотренным за счет осуществления расчетных процедур, т.е. вычисления абсолютного и относительного отклонения.

Главными информационными ресурсами при установлении предусмотренных параметров управленческих процессов выступают самые разные плановые документы, принятые предприятием, а также ретроспективная информация.

Отчеты этой части процедуры измерения качества управленческих процессов должны обязательно протоколироваться.

Следующий элемент – мониторинг результатов измерений. Здесь имеет место такая последовательность:

- отслеживается бизнес-процесс в реальном масштабе времени;
- отмечаются полученные данные;
- поддерживается непрерывность мониторинга;
- организуется оценка результатов.

Анализ аутентичности данных значим для управленческих процессов, поскольку они обладают содержательной ценностью и отталкиваются от информации, необходимой для процесса.

Трактовка образовавшихся при проведении мониторинга данных и объединение в отчетной документации по применению результатов оценки дают возможность сократить время на предложение и реализацию мероприятий, направленных на улучшение процесса и сохранение его качественных показателей.

Большое значение имеет организация хранения информации о мониторинге и измерении. Протоколы мониторинга требуется рационально систематизировать. Каждый из участвующих в процессе должен разбираться в данных, содержащихся в протоколах, иметь доступ к ним без каких-либо затруднений.

Когда данных не хватает, процесс первоначально инициируется со стадии мониторинга. Измерение качества управленческого процесса включает:

1. Фиксацию запланированных величин параметров качества и далее проведение их измерения, определение количественных и протоколирование качественных параметров.

2. Фиксацию получившихся величин параметров качества, т.е. вся информация об измерениях протоколируется с целью последующего рассмотрения записей.

3. Сравнение запланированных и реально полученных в результате измерения параметров качества, определение расхождений качественных параметров и их оценку. По итогу получаются близкие к идеальным измеренные значения показателей, позволяющие оценить качество процесса в целом.

Формируя структуру управления процессами, предприятия должны не только использовать качественные параметры результативности, но и идентифицировать запросы всех остальных стейкхолдеров, а также определять параметры, в отношении которых необходимо осуществлять контроль (в частности, для владельца предприятия – прибыль, для работников предприятия – личный доход и эргономика, для населения – техносферная безопасность).

Таким образом, предприятие, исходя из данных процесса, обязано знать, какие именно характеристики и показатели процесса должны проходить контроль. Кроме того, для разных групп процессов предприятие имеет возможность использовать различающиеся категории измерительных процедур.

Библиографический список

1. Зимняков В.М. Управление качеством продукции // Инновационная техника и технология. 2023. Т. 10. № 4. С. 67–71.
2. Менеджмент качества / Ю.П. Земсков [и др.]. СПб.: Лань, 2025. 264 с.
3. Меняев М.Ф. Математические методы и модели управления качеством. СПб.: Лань, 2025. 104 с.
4. Осипов С.Ю. Контроль качества товаров и услуг в системе менеджмента качества организации // Проблемы управления в социально-гуманитарных, экономических и технических системах: двенадцатый ежегодный сборник научных трудов преподавателей, аспирантов, магистрантов, студентов факультета управления

- и социальных коммуникаций ТвГТУ / под общ. ред. И.И. Павлова. Тверь: ТвГТУ, 2024. Ч. 1. С. 84–89.
5. Леонов О.А. Управление качеством: учебник для вузов. СПб.: Лань, 2025. 188 с.

УДК 331.2

ПАНТЕЛЕЕВ Андрей Валентинович – к. э. н., доцент, доцент кафедры менеджмента, ТвГТУ, Тверь (men_756@mail.ru)

ЛОХМАТОВ Владимир Владимирович – студент кафедры менеджмента, ТвГТУ, Тверь (men_756@mail.ru)

БАЗОВАЯ Ольга Сергеевна – магистрант кафедры менеджмента, ТвГТУ, Тверь (men_756@mail.ru)

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАЗРАБОТКИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИРМЫ

© Пантелеев А.В., Лохматов В.В.,
Базовая О.С., 2026

Аннотация. В публикации представлено всестороннее исследование понятий и сущности инвестиционной стратегии, а также проанализированы факторы и показатели, влияющие на ее эффективное совершенствование. Рассмотрены примеры, позволяющие лучше понять природу инвестиционных решений и их последствия для деятельности фирмы. Описана современная методика, а также приведены показатели, которые помогают улучшить положение фирмы на рынке и повысить ее конкурентные преимущества.

Ключевые слова: совершенствование инвестиционной стратегии, инвестиционная стратегия, разработка стратегии, деятельность фирмы, фирма, предприятие.

Panteleev A.V. – Ph.D. of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, TvSTU, Tver (men_756@mail.ru)

Lokhmatov V.V. – Student of the Department of Management, TvSTU, Tver (men_756@mail.ru)

Bazovaya O.S. – Graduate Student of the Department of Management, TvSTU, Tver (men_756@mail.ru)