

Атаканов Болотбек Курманбаевич
к.э.н., профессор
МНУ им. Канторо Шариповича Токтомаматова
г. Манас, Кыргызстан
Курсантбек уулу Рысбек
магистрант кафедры “Экономики и финансов”
МНУ им. Канторо Шариповича Токтомаматова
г. Манас, Кыргызстан
Абдыжалилова Шайыргул Капарбековна
магистрант кафедры “Экономики и финансов”
МНУ им. Канторо Шариповича Токтомаматова
г. Манас, Кыргызстан

**Управление качеством и кадровое администрирование как инструменты
повышения конкурентоспособности предприятия**

Аннотация. В статье рассматриваются теоретические и практические аспекты взаимосвязи системы управления качеством и кадрового администрирования как важнейших инструментов повышения конкурентоспособности современного предприятия. Исследуется роль менеджмента качества и эффективного управления персоналом в обеспечении устойчивого развития организации, повышении производительности труда, снижении производственных издержек и формировании долгосрочных конкурентных преимуществ. Особое внимание уделяется развитию концепции всеобщего управления качеством (TQM), принципам непрерывного совершенствования процессов, вовлечению работников и формированию культуры качества внутри организации. Анализируются научные подходы зарубежных исследователей в области качества и управления человеческими ресурсами, а также определяется значение кадрового потенциала в реализации стратегических целей предприятия. Обосновано, что интеграция управления качеством и кадрового администрирования позволяет повысить эффективность бизнес-процессов, улучшить удовлетворенность потребителей и укрепить рыночные позиции предприятия в условиях современной конкурентной среды.

Ключевые слова: управление качеством, кадровое администрирование, конкурентоспособность предприятия, человеческий капитал, менеджмент качества, TQM, управление персоналом, эффективность организации, производительность труда, инновации, стратегическое управление, бизнес-процессы, ISO 9001, качество продукции, ориентация на потребителя.

Atakanov Bolotbek Kurmanbaevich
Candidate of Economics, Professor
Kantoro Sharipovich Toktomamatov MNU
Manas, Kyrgyzstan
Cadetbek uulu Rysbek
Master's student of the Department of Economics and Finance
Kantoro Sharipovich Toktomamatov MNU
Manas, Kyrgyzstan
Abdyzhalilova Shayyrgul Kaparbekovna
Master's student of the Department of Economics and Finance
Kantoro Sharipovich Toktomamatov MNU
Manas, Kyrgyzstan

Quality management and human resources administration as tools for enhancing enterprise competitiveness

Abstract. The article examines the theoretical and practical aspects of the relationship between the quality management system and human resources administration as key tools for improving the competitiveness of a modern enterprise. It explores the role of quality management and effective personnel management in ensuring sustainable organizational development, increasing labor productivity, reducing production costs, and forming long-term competitive advantages. Particular attention is paid to the development of the concept of Total Quality Management (TQM), the principles of continuous process improvement, employee involvement, and the formation of a quality culture within the organization. The study analyzes scientific approaches of foreign researchers in the fields of quality management and human resource management, as well as identifies the importance of human capital potential in achieving the strategic goals of an enterprise. It is substantiated that the integration of quality management and human resources administration contributes to improving the efficiency of business processes, increasing customer satisfaction, and strengthening the market position of an enterprise in a modern competitive environment.

Keywords: quality management, human resources administration, enterprise competitiveness, human capital, quality management system, TQM, personnel management, organizational efficiency, labor productivity, innovation, strategic management, business processes, ISO 9001, product quality, customer orientation.

В современных условиях глобализации и усиления конкуренции повышение конкурентоспособности предприятий становится одной из приоритетных задач стратегического управления. Конкурентная среда требует от организаций не только совершенствования продукции и услуг, но и повышения эффективности внутренних управленческих процессов.

Особое значение приобретают система управления качеством и кадровое администрирование, которые выступают взаимосвязанными элементами единой управленческой системы предприятия. Если управление качеством направлено на обеспечение стабильного уровня продукции и услуг, то кадровое администрирование формирует человеческий капитал, обеспечивающий реализацию данных процессов.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью поиска эффективных механизмов интеграции указанных систем в целях повышения конкурентоспособности предприятий в условиях нестабильной экономической среды.

Развитие современных систем управления качеством обусловлено необходимостью повышения эффективности деятельности предприятий в условиях глобальной конкуренции. Управление качеством рассматривается как комплексная система методов, направленных на обеспечение стабильного уровня продукции и услуг, а также удовлетворение требований потребителей [1, с. 159].

Формирование теоретических основ управления качеством связано с эволюцией научных школ, каждая из которых внесла значительный вклад в развитие данной области [2, с. 41].

Система управления качеством (СУК) представляет собой совокупность организационных структур, процедур, процессов и ресурсов, направленных на достижение стабильного качества продукции и услуг.

Основоположниками классического подхода являются американские исследователи, заложившие основы статистического контроля качества.

Уильям Эдвардс Деминг разработал концепцию непрерывного улучшения процессов и цикл PDCA, который стал базой современного менеджмента качества [1, с. 160]. Его подход основан на управлении вариациями и статистическом анализе процессов.

Джозеф Джуран предложил концепцию «триады качества», включающую планирование, контроль и улучшение качества [3, с. 72]. Он рассматривал качество как управленческую категорию, связанную с удовлетворением потребителей. Филип Кросби сформулировал принцип «ноль дефектов», согласно которому качество должно обеспечиваться с первого раза без последующих исправлений [4, с. 75].

Японская школа внесла значительный вклад в развитие философии качества через ориентацию на вовлечение персонала в процессы улучшения.

Каору Исикава разработал диаграмму причинно-следственных связей, используемую для анализа факторов, влияющих на качество продукции [5, с. 101]. Он также предложил концепцию кружков качества, направленных на коллективное участие работников. Генити Тагути разработал функцию потерь качества, согласно которой любое отклонение от целевого значения приводит к экономическим потерям общества.

Арманд Фейгенбаум ввёл концепцию Total Quality Control (TQC), предполагающую охват всех стадий жизненного цикла продукции системой управления качеством [6, с. 63].

Современные исследователи (П. Друкер, М. Армстронг, Дж. Вумек) рассматривают управление качеством как часть стратегического управления предприятием и интегрируют его с человеческим капиталом и бережливым производством [7, с. 88].

Таблица 1 – Сравнительная характеристика школ управления качеством.

Школы управления качеством и их вклад

Школа	Представители	Основной вклад	Ключевая идея
Американская классическая	Деминг, Джуран, Кросби	Статистический контроль, PDCA	Качество как процесс
Японская школа	Исикава, Тагути	Кружки качества, функция потерь	Участие персонала
Системная школа	Фейгенбаум	TQC	Комплексное управление
Современная школа	Друкер, Армстронг, Вумек	Lean, HR-интеграция	Качество как стратегия

Проведённый анализ показывает, что теория управления качеством формировалась поэтапно и включает вклад различных научных школ. Американская школа заложила статистическую основу качества, японская усилила роль человеческого фактора, системная школа обеспечила комплексный подход, а современные концепции интегрируют качество в стратегическое управление предприятием.

Таким образом, эволюция управления качеством демонстрирует переход от контроля к комплексному управлению, основанному на вовлечении персонала и непрерывном улучшении процессов.

В научной литературе управление качеством рассматривается в рамках концепции всеобщего управления качеством (Total Quality Management — TQM), ориентированной на непрерывное улучшение всех процессов организации.

К основным принципам TQM относятся:

- Ориентация на потребителя;
- Лидерство руководства;
- Вовлечение персонала;
- Процессный подход;
- Системный подход к управлению;
- Непрерывное улучшение;
- Принятие решений на основе фактов.

Реализация данных принципов обеспечивает:

- Снижение производственных дефектов;

- Оптимизацию затрат;
- Повышение удовлетворенности клиентов;
- Формирование устойчивых конкурентных преимуществ.

Таким образом, управление качеством выступает не только техническим, но и стратегическим инструментом развития предприятия.

Кадровое администрирование представляет собой совокупность процессов, связанных с управлением персоналом, включая подбор, адаптацию, обучение, мотивацию и развитие сотрудников.

Современный подход к управлению персоналом базируется на концепции человеческого капитала, согласно которой работники рассматриваются как ключевой ресурс организации, определяющий ее конкурентоспособность.



Рисунок 1 – Основные функции кадрового администрирования и результаты их реализации в организации.

Таким образом, кадровое администрирование является стратегическим фактором конкурентоспособности предприятия.

Современные исследования подтверждают, что управление качеством невозможно без активного участия персонала. Человеческий фактор является определяющим в обеспечении стабильного качества продукции и услуг. Интеграция СУК и кадрового администрирования проявляется в следующих направлениях:

- Обучение персонала стандартам качества (ISO 9001);
- Вовлечение работников в процессы непрерывного улучшения;
- Развитие культуры качества;
- Формирование системы внутренней мотивации на качество;
- Развитие лидерских компетенций менеджеров.

Взаимосвязь данных систем обеспечивает синергетический эффект, при котором эффективность управления качеством возрастает за счет повышения квалификации и вовлеченности персонала.

Конкурентоспособность предприятия определяется его способностью производить продукцию и услуги, которые удовлетворяют требованиям рынка при оптимальном уровне затрат.

Интеграция управления качеством и кадрового администрирования обеспечивает:

- повышение стабильности качества продукции;
- снижение уровня брака и издержек;

- ускорение производственных процессов;
- повышение инновационной активности;
- рост удовлетворенности клиентов;
- укрепление рыночных позиций предприятия.

Таблица 2 – Влияние управления качеством и кадрового администрирования на показатели предприятия

Показатель	Управление качеством	Кадровое администрирование	Совместный эффект
Производительность труда	Среднее влияние	Высокое влияние	Очень высокое
Уровень брака	Сильное снижение	Косвенное влияние	Максимальное снижение
Издержки производства	Снижение	Оптимизация через персонал	Существенное снижение
Инновационная активность	Средняя	Высокая	Очень высокая
Удовлетворенность клиентов	Высокая	Средняя	Максимальная

Кроме того, предприятия с развитой системой менеджмента качества и эффективным кадровым администрированием демонстрируют более высокую устойчивость к внешним экономическим изменениям и кризисам.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что управление качеством и кадровое администрирование являются взаимосвязанными и взаимодополняющими инструментами повышения конкурентоспособности предприятия.

Их интеграция формирует основу для устойчивого развития организации, повышения эффективности бизнес-процессов и укрепления рыночных позиций. В условиях цифровой трансформации экономики особую актуальность приобретает развитие интеллектуальных систем управления качеством и персоналом, основанных на аналитике данных и автоматизации процессов.

Список источников

1. Деминг У. Э. Выход из кризиса. – М.: Альпина Паблишер, 2019.
2. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. – СПб.: Питер, 2020.
3. Джуран Дж. М. Все о качестве: управление качеством. – М.: Стандарты и качество, 2018.
4. Кросби Ф. Качество бесплатно: искусство убеждать в необходимости качества. – М.: Альпина Паблишер, 2019.
5. Исигава К. Японские методы управления качеством. – М.: Экономика, 2017.
6. Фейгенбаум А. Всеобщее управление качеством. – М.: Стандарты и качество, 2018.
7. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. – М.: Вильямс, 2021.
8. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М., 2015.
9. Петухов М. В. Управление компании с помощью аутсорсинга // Актуальные вопросы современной экономики. 2022.- №1. С.63-69.
10. Шевченко О. П., Косников М. С. Влияние цифровых технологий на управление устойчивым развитием организаций // Журнал прикладных исследований.- 2025.- №9. - С.12-18