

## “РОЛЬ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ”

**Уралбоева Э.А.**

[eurabojeva@gmail.com](mailto:eurabojeva@gmail.com)

студентка бакалавриата:

обучающаяся очной формы обучения по направлению «Менеджмент»

Кафедра экономики и менеджмента

Джизакский государственный политехнический институт

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17922503>

### Аннотация

В статье подробно анализируется роль инновационных технологий в совершенствовании системы менеджмента качества в сфере торговли, механизмы их внедрения и практические результаты. Также рассматривается влияние цифровых решений на эффективность бизнеса в условиях глобального и локального рынка, а также оптимизация менеджмента качества посредством внедрения технологий искусственного интеллекта. В статье также подробно освещены практические рекомендации, существующие проблемы и способы их решения.

**Ключевые слова:** менеджмент качества, инновационные технологии, сфера торговли, цифровизация, конкурентоспособность.

### Annotation

The article provides a detailed analysis of the role of innovative technologies in improving the quality management system in the trade sector, their implementation mechanisms, and practical results. It also examines the impact of digital solutions on business efficiency in global and local market conditions, as well as the optimization of quality management through the introduction of artificial intelligence technologies. The article also thoroughly covers practical recommendations, existing problems, and ways to solve them.

**Keywords:** quality management, innovative technologies, trade sector, digitalization, competitiveness.

### Теория

В современном глобальном экономическом окружении в сфере торговли наблюдаются глубокие трансформации. Расширение цифровой экономики, внедрение инновационных технологий и тенденции автоматизации бизнес-процессов выводят эффективность и конкурентоспособность торговых систем на новый уровень. В таких условиях совершенствование системы менеджмента качества предприятий, оптимизация процессов и повышение качества обслуживания клиентов рассматриваются как современная стратегическая задача.

Если в традиционных моделях управления торговлей основное внимание уделялось процессам поставки продукции и контролю качества, то инновационные подходы требуют интеграции внутренних и внешних процессов предприятия через внедрение цифровых систем управления и технологических решений на базе искусственного интеллекта. Поэтому оптимизация системы менеджмента качества и эффективное использование современных технологий являются важным фактором обеспечения долгосрочной устойчивости предприятия.

Применение инновационных технологий способствует не только повышению эффективности торговли, но и укреплению конкурентоспособности предприятия и эффективному удовлетворению потребностей потребителей. В связи с этим в данной статье анализируются направления внедрения инновационных технологий в систему менеджмента качества в сфере торговли, актуальные проблемы и механизмы их решения. Также на основе опыта развитых стран разрабатываются практические рекомендации для Узбекистана и других развивающихся рынков.[1]

Качество продукции (новизна, уровень техники, отсутствие дефектов, надежность в эксплуатации, прочность) является важным инструментом в борьбе за удержание и завоевание рынка в условиях конкуренции. Удовлетворение спроса — главная задача маркетинга. Защитники прав потребителей жалуются на низкое качество продаваемых товаров. Инфляция, которая наблюдалась в развитых странах в 70-х годах, заставила население уделять больше внимания качеству приобретаемых товаров. Одновременно с этим в зарубежных странах усилилась конкуренция. Новые государства Азии поставили вопрос качества как главную задачу для завоевания американских рынков. Также американские производители начали выпускать товары с более высоким качеством. Фирмы, заботящиеся о качестве, начали получать прибыль выше среднего по отрасли. Поэтому многие компании начали производить качественную продукцию. Менеджмент качества означает постоянную заботу о качестве на каждом этапе развития продукта, тогда как ранее за качество отвечали отдельные сотрудники. Сегодня за качество несут ответственность высшие управляющие. Качество должно быть основой каждого проекта и каждого процесса. Его невозможно достичь только за счёт контроля. Управление качеством, сосредоточенное в основном на контроле, — это старый подход. В основе современного управления лежит предотвращение повторения ошибок. Суть комплексного управления качеством заключается в управлении качеством и обеспечении качества при выпуске каждого нового продукта. При внедрении и реализации управления качеством японские компании руководствуются принципом «качество — прежде всего». Обеспечение качества означает полное удовлетворение потребностей потребителей, длительное использование и гарантирование качества со стороны производителя. Обеспечение качества можно сравнить с договором между производителем и заказчиком. Для эффективного обеспечения качества руководство высшего уровня должно установить жёсткую политику, охватывающую следующие подразделения: научные исследования, планирование, изобретательство, производство, сбыт и обслуживание.

В Японии обеспечение качества развивается по следующим направлениям:

1. Обеспечение качества, основанное на контроле.
2. Управление качеством, основанное на управлении производственным процессом.
3. Управление качеством, ориентированное на разработку новых видов продукции.

На Западе основное внимание уделяется обеспечению качества через усиление контроля, создаются специальные отделы с широкими полномочиями, поэтому доля контролёров среди производственных работников очень высокая. В Японии же контролёры составляют лишь 5%, а в некоторых компаниях — до 1%. Отдел контроля качества или технический контроль занимается управлением качеством. Однако

контролёры — это избыточный персонал, который снижает общую производительность труда на предприятии, так как они ничего не производят. В настоящее время в Японии за обеспечение качества отвечает каждый этап производства, а задача отдела технического контроля — проверка продукции со стороны потребителя или руководства. Для обеспечения качества и предотвращения ошибок в каждой компании можно определить следующие границы для развития программ обеспечения качества:

- устранение внешних проявлений дефектов;
- устранение непосредственных причин;
- устранение коренных (первичных) причин.

Устранение общих причин связано с совершенствованием управления и пересмотром важных стандартов. Для контроля в каждой компании составляются технологические карты, которые вывешиваются на видном месте. В них указываются срок изготовления изделия, время производства поштучно, последовательность операций и начало нормативного производства, а также устанавливаются формы контроля. Под качественным товаром понимается изделие, которое объединяет в себе прочность, долговечность, потребительские свойства, внешний вид, стандартизацию и степень усовершенствования, технологию изготовления и другие характеристики. На его качество влияют следующие факторы:

- качество оборудования;
- качество сырья и материалов;
- квалификация работников, их трудоспособность, инициативность, настойчивость и творческий подход;
- искусство организации и управления производством.

Когда говорят о механизме, чаще всего в экономической науке встречаются такие понятия, как рыночный механизм, хозяйственный механизм и экономический механизм. Согласно исследованиям в этой области, рыночный механизм — это совокупность взаимозависимых и совместно действующих инструментов, характерных для рыночной системы. К ним относятся спрос, предложение, цена, конъюнктура рынка, деньги, прибыль, убыток, процент, экономические обязательства, конкуренция и другие. По определению, рыночный механизм состоит из своих элементов и одновременно включает факторы, которые через различные пути влияют на функционирование рынка как экономической категории.[2]

Сфера торговли является одним из важнейших секторов глобальной экономики, эффективность и стабильность которого напрямую зависят от состояния системы менеджмента качества. Исторически управление качеством в торговле осуществлялось традиционными методами, однако с развитием цифровых технологий этот процесс претерпел значительные изменения. В настоящее время покупатели требуют не только цену товаров и услуг, но и их качество, скорость, прозрачность и индивидуальный подход. По этой причине предприятия вынуждены внедрять систему менеджмента качества, что является важным фактором повышения их конкурентоспособности.

Система менеджмента качества — это системный механизм управления в деятельности предприятия или организации, направленный на управление, мониторинг и постоянное улучшение качества продукции или услуг. Основная цель

системы — удовлетворение требований клиентов, эффективное использование ресурсов и устойчивое развитие деятельности предприятия. На международном уровне стандартизация системы менеджмента качества осуществляется через международные стандарты, такие как ISO 9001, что позволяет предприятию адаптироваться к требованиям глобального рынка. Основные принципы системы менеджмента качества включают ориентированность на клиента, процессный подход, управление руководством и командой, а также постоянное совершенствование, которые играют важную роль в повышении эффективности деятельности предприятия. Принцип ориентированности на клиента обеспечивает выполнение всех действий с учётом требований и потребностей клиентов, процессный подход рассматривает все работы организации как системные процессы, гарантирующие повышение качества результатов. Кроме того, управление руководством и командой осуществляется через чёткое распределение обязанностей, сотрудничество и ответственность между руководителями и сотрудниками, а постоянное совершенствование предполагает регулярное улучшение процессов, качества продукции и услуг. В предприятиях сферы торговли и обслуживания система менеджмента качества позволяет контролировать цепочку движения продукции, складской учет, обслуживание клиентов и повышать эффективность работы персонала, а также быстро адаптироваться к требованиям рынка, поддерживать высокое качество и повышать удовлетворённость покупателей. В настоящее время система менеджмента качества становится ещё более эффективной при интеграции с цифровыми технологиями, позволяя с помощью систем планирования ресурсов предприятия, программ управления взаимоотношениями с клиентами и автоматизированных средств контроля качества отслеживать, анализировать и улучшать процессы в реальном времени. Таким образом, система менеджмента качества создаёт основную базу для укрепления конкурентоспособности предприятия, оптимизации внутренних процессов и долгосрочного устойчивого развития.[3]

Современные инновационные технологии применяются на всех этапах системы менеджмента качества. С их помощью оптимизируется деятельность предприятия, снижаются ошибки и эффективно управляются отношения с клиентами.

#### CRM системы (Customer Relationship Management)

CRM системы позволяют собирать, анализировать информацию о клиентах и принимать решения на её основе. Например, привычки покупателей, жалобы и предложения автоматически фиксируются в системе. В результате предприятие осуществляет постоянный контроль качества обслуживания и предоставляет клиентам персонализированные услуги.

#### ERP системы (Enterprise Resource Planning)

ERP-программы связывают все отделы предприятия в единую систему, автоматизируя процессы склада, бухгалтерии, маркетинга и продаж. С помощью этой системы улучшается качество продукции и услуг, эффективно распределяются ресурсы и повышается производительность сотрудников.

#### Искусственный интеллект и анализ данных

С помощью технологий ИИ автоматически анализируются покупательские привычки, динамика спроса и уровень удовлетворенности клиентов. В результате

руководство принимает качественные стратегические решения, а предприятие быстро адаптируется к требованиям рынка.[4]

Процесс совершенствования системы менеджмента качества в сфере торговли сегодня невозможно полностью осуществить без инновационных технологий. Цифровые инструменты, такие как CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning), искусственный интеллект (AI), предоставляют предприятиям возможность управлять качеством продукции и услуг, автоматизировать процессы и осуществлять мониторинг. Благодаря этому организации устанавливают эффективное взаимодействие с потребителями, повышают их удовлетворённость и укрепляют доверие к бренду. Например, CRM-система помогает анализировать покупки и поведение клиентов для персонализации качества обслуживания, ERP-система оптимизирует использование ресурсов и управляет производственными процессами. Системы, основанные на искусственном интеллекте, обеспечивают быструю обработку данных и прогнозирование будущих потребностей. Кроме того, цифровая трансформация систем менеджмента качества способствует укреплению экономической конкурентоспособности страны, созданию новых рабочих мест и обеспечению устойчивого развития сферы торговли. С этой точки зрения для современных предприятий стратегически важно постоянно совершенствовать систему менеджмента качества и интегрировать её с инновационными инструментами, что является одним из ключевых условий экономического и социального развития.

### **Adabiyotlar, References, Литературы:**

1. Abdukarimov, A. (2023). "Innovatsion boshqaruvning O'zbekiston savdo tarmoqlaridagi roli." TDIU Ilmiy Axborotlari, №4.C.3.
2. J.X. Kambarov, Sh.R. Ruziev, B.F. Xursanaliyev "Sifat menejmenti" Toshkent – 2022.C.12.
3. ISO 9001:2015 – Quality Management Systems.
4. A.T.Mardonova "INNOVATION MENEJMENT" Samarqand – 2021.C.8.