

УДК 005.6

JEL M19

DOI: <http://doi.org/10.25728/econbull.2022.2.6-jafarova>

АНАЛИЗ НАПРАВЛЕНИЙ ИСЛЕДОВАНИЙ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Джафарова Анастасия Юрьевна

*Кубанский государственный университет, Краснодар, Россия
e-mail: dzhafarova.anastasya@mail.ru; SPIN-код - нет; ORCID – нет*

Сальникова Анастасия Анатольевна

*Кубанский государственный университет, Краснодар, Россия
e-mail: salnikova.anastasia89@gmail.com; SPIN-код - 4726-8072; ORCID – нет*

Аннотация: Управление качеством – прикладная наука, которая постоянно подвергается различным изменениям из-за экономической нестабильности, политической обстановки, а главное из-за быстро меняющихся потребностей рынка. Целью настоящего исследования является проведение библиометрического анализа статей журналов в области управления качеством на предмет соответствия общемировым тенденциям исследований, а также выделение устоявшихся и возникающих тенденций в области управления качеством в зарубежной и отечественной научной литературе. В качестве методов исследования использовались контент-анализ и библиографический анализ. Проведенный библиометрический анализ статей журналов издательства «Стандарты и качество» на предмет соответствия общемировым тенденциям исследований в области управления качеством показал 3 убывающие тенденции, 2 возникающие тенденции и 18 долгосрочных тенденций.

Ключевые слова: управление качеством, тенденция, направления исследований.

ANALYSIS OF RESEARCH TRENDS IN THE FIELD OF QUALITY MANAGEMENT

Jafarova Anastasia Yuryevna

*Kuban State University, Krasnodar, Russia
e-mail: dzhafarova.anastasya@mail.ru; SPIN code - no; ORCID – no*

Salnikova Anastasia Anatolyevna

*Kuban State University, Krasnodar, Russia
e-mail: salnikova.anastasia89@gmail.com; SPIN code - 4726-8072; ORCID - no*

Abstract: Quality management is an applied science that is constantly undergoing various changes due to economic instability, political conditions, and most importantly, rapidly changing market needs. The purpose of this study is to conduct a bibliometric analysis of journal articles in the field of quality management for compliance with global research trends, as well as to highlight established and emerging trends in the field of quality management in foreign and domestic scientific literature. Content analysis and bibliographic analysis were used as research methods. The conducted bibliometric analysis of the articles of the journals of the publishing house

"Standards and Quality" for compliance with global trends in research in the field of quality management showed 3 decreasing trends, 2 emerging trends and 18 long-term trends.

Key words: quality management, trend, research areas.

Введение. Управление качеством – прикладная наука, которая постоянно подвергается различным изменениям из-за экономической нестабильности, политической обстановки, а главное из-за быстро меняющихся потребностей рынка. Как понятие «качество», так и понятие «управление качеством» имеют свою эволюцию из-за этих изменений. В свою очередь, это приводит к новым подходам обеспечения управления качеством и качества в целом.

Анализ эволюции научной мысли и практических работ в области менеджмента качества позволит выявить преимущества и недостатки прошлого опыта, расширить наше представление о подходах и путях решения задач в этой области на современном этапе, понять его перспективы. Поэтому важно следить за направлениями исследований в области управления качеством.

Целью настоящего исследования является проведение библиометрического анализа статей журналов в области управления качеством на предмет соответствия общемировым тенденциям исследований, а также выделение устоявшихся и возникающих тенденций в области управления качеством в зарубежной и отечественной научной литературе. В качестве методов исследования использовались контент-анализ и библиографический анализ.

Среди изученных аналитических отчетов о тенденциях в управлении качеством, по нашему мнению, наибольший интерес представляет «Отчет о тенденциях в области управления качеством за 2021 год» [1]. Авторы провели онлайн опрос 260 профессионалов в области качества в январе 2021 года. Респондентами являлись специалисты со схожей квалификацией и опытом из США и Канады, которые представляли производства потребительских товаров и химические компании.

Исследование было предназначено для понимания текущего состояния менеджмента качества, в том числе практики и зрелости, проблемы продвижения зрелости, как специалисты по качеству решают эти проблемы и куда компании инвестируют.

После проведения первых интервью, авторы сделали вывод, что:

1. Управление качеством совершенствуется по мере того, как компании ищут большей эффективности и результативности.

2. Компании применяют гибридный подход, в основном используя «облачную систему менеджмента качества», но по-прежнему полагаются на классические инструменты, как электронные таблицы.

3. Технологии улучшают качество результатов и оказывают влияние на методы управления качеством. Наибольшее существенное влияние на повышение качества оказывает автоматизация, уменьшающая негативное влияние человеческого фактора.

4. Пандемия коронавируса повысила актуальность управления рисками, аудиты качества в удаленном формате и с применением компьютерных технологий становятся рутинной практикой в деятельности органов по сертификации и при проведении внутренних аудитов.

5. Измерение окупаемости инвестиций в системе менеджмента качества является сложной задачей, потому что многие показатели трудно поддаются

количественной оценке, особенно когда речь идет о снижении производственных затрат.

6. Компании становятся полностью зрелым в управлении качеством, используя программное обеспечение для управления качеством, которое обеспечивает экономию средств и улучшение результатов для клиентов, что в конечном итоге означает, что инвестиции в программное обеспечение для управления качеством обеспечивают возврат инвестиций;

7. Качество, экологический менеджмент (ЭМ), менеджмент профессиональной безопасности и охраны труда (МПБиОТ) имеют схожую структуру. Большинство специалистов по качеству также имеют роли в смежных системах менеджмента, поэтому требуется единое программное решение, которое бы охватывало как управление качеством, так и ЭМ и МПБиОТ.

8. Пандемия COVID-19 усилила необходимость управления рисками и перехода к цифровой трансформации.

9. Инвестиции в технологии улучшают качество результатов и имеют большое влияние на методы управления качеством.

10. Управление поставщиками и данными о поставщиках – является важным элементом, требующим улучшения. Портал поставщика необходимо включить в ПО для управления качеством.

Главные проблемы управления качеством:

1. Поддержание централизованного глобального хранения всех документов в организации – 29%

2. Простая в использовании система программного обеспечения для обеспечения эффективности и результативности процессов – 23%

3. Технология эффективного удаленного общения – 23%

4. Наличие достаточных ресурсов для оперативного устранения несоответствий и реагирования на аудиты – 23%

5. Обеспечение эффективной коммуникации и соответствия цепочек поставок – 29%

После анализа интервью и проблем всех компаний, авторами были выделены основные тенденции в управлении качеством на 2021 год:

1. Управление поставщиками

2. Внедрение единого программного обеспечения для управления качеством

3. Управление рисками

4. Цифровая трансформация

5. Инвестиции в технологии.

Анализ зарубежных статей проводился в соответствии со статьей [2]. Авторами было выбрано восемь журналов в области управления качеством на базе данных Scopus в промежуток с 2000 по 2019 года. Последние два года были проанализированы в рамках текущей исследовательской работы. Основным анализом заключался в поиске (количестве и названиях) тенденций в заданный промежуток.

В ходе анализа было выявлено четыре вида тенденций. Всего было найдено 45 тенденций. Виды выделенных тенденций:

1. Долгосрочные – исследуются на всем временном промежутке

2. Убывающие – перестали исследоваться к концу временного промежутка

3. Возникающие – начали исследоваться в течении временного промежутка

4. Эфемерные – начали исследоваться в течении временного промежутка и перестали исследоваться к концу промежутка

Также в дополнение к основному анализа авторы провели анализ возникающих тенденций, выявленных в рамках выбранных долгосрочных тенденций (табл. 1).

Таблица 1 - Возникающие тенденции, выявленные в рамках выбранных долгосрочных тенденций

ТРЕНД					
<i>Всеобщее управление качеством 2000 стратегия, превосходство 2003 устойчивость 2006 инновации, автономия 2010 культура 2012 барьеры 2013 строительная отрасль</i>	<i>Качество услуг 2000 Методика SERVQUAL 2003 удовлетворение требований 2004 спорт 2005 банковское дело 2009 Модель SERVPERF 2013 розничная торговля</i>	<i>Качество высшего образования 2000 всеобщее управление качеством 2001 подтверждение соответствия 2003 ИСО 9000 2006 ориентация на рынок 2011 удовлетворенность студентов</i>	<i>Управление производительностью 2000 измерение производительности 2001 сбалансированная система показателей 2007 ключевые показатели эффективности 2009 малые и средние предприятия 2010 критические факторы успеха 2012 зрелость 2013 некоммерческие организации</i>	<i>Управление техническим обслуживанием 2000 техническое обслуживание 2001 аутсорсинг 2005 стратегия технического обслуживания 2008 оптимизация 2010 оппортунистическое техническое обслуживание</i>	<i>Качество здравоохранения 2000 долгосрочный уход 2003 превосходство 2007 удовлетворённость пациентов 2008 уход за больными 2013 экосистема медицинских услуг</i>

Источник: составлено авторами на основе [2]

И еще одним пунктом анализа был анализ активности долговременных и зарождающихся трендов в период с 2015 по 2019 гг. (табл. 2).

Достаточно большое количество тенденций являются долгосрочными, например, качество здравоохранения, бережливое производство, управление цепочками поставок и другие. Изучается применение одной и той же тенденции в разных областях, или сравнение разных тенденций в одной области. Также можно наблюдать переплетение некоторых тенденций между собой. Например, тенденция «всеобщее управление качеством» в рамках тренда «качество высшего образования».

Далее в рамках исследования был проведен аналогичный анализ журналов, издающихся РИА «Стандарты и качество», на поиск направлений исследований в области управления качеством, чьи характеристики представлены в табл. 3.

Таблица 2 - Активность долговременных и зарождающихся трендов в период с 2015 по 2019 гг. согласно [2]

Сред. количество статей в год в 2015-2019 гг.	Активность в 2015-2019 годы		
	Снижается	Стабильно	Увеличивается
Более 6		<ul style="list-style-type: none"> • Качество высшего образования • Качество услуг • Всеобщее управление качеством 	<ul style="list-style-type: none"> • Бережливое производство и шесть сигм • Управление цепочками поставок • Инновации и творчество • Устойчивость • Лояльность клиентов • Статистические методы
4-6	<ul style="list-style-type: none"> • Серия стандартов ISO 9000 	<ul style="list-style-type: none"> • Управление техническим обслуживанием 	<ul style="list-style-type: none"> • Интегрированные системы управления • Качество здравоохранения
1-3	<ul style="list-style-type: none"> • Модели делового совершенства • Затраты на качество • Качество электронных услуг • Управление знаниями • Возможности технологического процесса 	<ul style="list-style-type: none"> • Управление производительностью • Комплексное обслуживание оборудования • Корпоративная социальная ответственность • Модель Канона • Качество туризма • Комплексность 	<ul style="list-style-type: none"> • Вид отказа и анализ последствий • Развертывание функции качества • Сбалансированная система показателей в образовании • Аутентичное лидерство

Таблица 3 - Характеристики журналов РИА «Стандарты и качество»

Название журнала / характеристики	Методы менеджмента качества	Стандарты и качество	Контроль качеств продукции	Business Excellence	Менеджмент качества в медицине
Тираж журнала	4550 экз.	7000 экз.	4650 экз.	25000 экз.	4500 экз.
Тираж электронной версии журнала	более 3500 тыс. читателей	более 5,7 тыс. читателей	1500 экз.	более 3 тыс. читателей	п/а
Аудитория каждого выпуска журнала	27,4 тыс. читателей	36,9 тыс. читателей	22 тыс. читателей	91 тыс. читателей	п/а
Импакт-фактор РИНЦ 2020 (пятилетний)	0,193	0,320	0,252	-	0,250
Объем	64 страницы	112 страниц	64 страницы	104 страницы	120 страниц
Периодичность	12 выпусков в год	12 выпусков в год	12 выпусков в год	12 выпусков в год	4 выпуска в год
География	Россия и страны ЕАЭС				

Источник: составлено авторами на основе информации с официального сайте РИА «Стандарты и качество» <https://ria-stk.ru/>.

В табл.4 представлены тенденции, выявленные в результате анализа статей издательства «Стандарты и качество».

Таблица 4 - Тенденции, выявленные в результате анализа статей журналов издательства «Стандарты и качество»

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	Бережливое производство								
2	Качество здравоохранения								
3	Качество жизни								
4	Управление персоналом								
5	Управление человеческими ресурсами								
6	Качество образования								
7	Качество услуг								
8	Качество управления								
9	Конкурентоспособность								
10			Бережливый офис						
11	Процессный подход								
12	Управление рисками								
13	Управление технологическими процессами								
14	Система менеджмента качества								
15	Серия стандартов ИСО 9000								
16	Стандарты ИСО 9001								
17	Информационные технологии								
18	Шесть сигм								
19	Цепочки поставок								
20	Международные стандарты								
21	Модель устойчивого прибыльного роста								
22					Менеджмент взаимоотношений				
23	Всеобщее управление качеством								

Источник: составлено авторами

В результате анализа выявлено 18 долгосрочных тенденций (качество высшего образования, качеств здравоохранения, управление цепочками поставок, всеобщее управление качеством и другие), 3 убывающие (модель устойчивого прибыльного роста, управление персоналом и управление человеческими ресурсами), 2 возникающие тенденции (бережливый офис и менеджмент взаимоотношений). Десять долгосрочных тенденций совпадают с долгосрочными тенденциями зарубежного анализа. Например, бережливое производство, шесть сигм, качество высшего образования, качество услуг и другие.

Далее был проведен анализ возникающих тенденций, выявленных в рамках выбранных долгосрочных тенденций по изданию «Стандарты и качество» (табл. 5).

Завершающим стал анализ активности долговременных и зарождающихся трендов с 2017 по 2021 гг. в статьях журналов издания «Стандарты и качество» (табл. 6).

Таблица 5 - Возникающие тенденции, выявленные в рамках выбранных долгосрочных тенденций по изданию «Стандарты и качество»

ТРЕНД					
Качество образования 2013 Стандартизация предметов 2014 внутренние аудиты 2018 самообразование 2020 Образование онлайн	Управление технологическими процессами 2013 Применение стандартов, безопасность 2014 Риски 2015 Бережливое производство 2018 Программное обеспечение	Процес- сный подход 2013 В высших учебных заведениях, СМК 2014 Устойчивое развитие 2015 логистика 2020 Цифровизация	Качество услуг 2013 Управление рисками 2015 Управление поставками 2016 Туризм 2017 Интернет-проекты 2021 Защита потребителей	Всеобщее управление качеством 2013 Удовлетворение потребителей 2014 Устойчивое развитие компании 2016 ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015 2018 Затраты на качество 2020 Цифровизация аудита	Качество здравоохранения 2013 Дистанционное образование 2016 Электронное здравоохранение 2019 Формализация медицинских процедур

Источник: составлено авторами

Таблица 6 - Активность долговременных и зарождающихся трендов с 2017 по 2021 гг. в статьях журналов издания «Стандарты и качество»

Сред. количество статей в год в 2017-2021 гг.	Активность в 2017-2021 годы		
	Снижается	Стабильно	Увеличивается
Более 6		<ul style="list-style-type: none"> Качество высшего образования Качество услуг Всеобщее управление качеством Качество жизни Качество управления 	<ul style="list-style-type: none"> Бережливое производство Шесть сигм Качество здравоохранения Информационные технологии Управление цепочками поставок
4-6	<ul style="list-style-type: none"> Конкурентоспособность 	<ul style="list-style-type: none"> Система менеджмента качества Стандарты ISO 9000 Стандарты ISO 9001 Международные стандарты 	<ul style="list-style-type: none"> Управление технологическими процессами
1-3	<ul style="list-style-type: none"> Управление человеческими ресурсами Управление персоналом Модель устойчивого прибыльного роста 	<ul style="list-style-type: none"> Lean Office Управление рисками 	<ul style="list-style-type: none"> Менеджмент взаимоотношений

Источник: составлено авторами

В результате анализа российских статей на предмет поиска направлений исследований в области управления качеством наблюдаются схожие тенденции, что и при анализе статей зарубежных журналов: изучается применение различных методов управления качеством в разных или одних и тех же областях, наблюдается переплетение тенденций между собой [3].

Среди общих долгосрочных тенденций были выявлены: качество здравоохранения, качество жизни, качество высшего образования, бережливое производство, шесть сигм, качество услуг, качество управления, всеобщее управление качеством, управление цепочками поставок, управление рисками.

Помимо этого, общими тенденциями можно выделить: управление персоналом, серия стандартов ИСО 9000, управление технологическими процессами [4].

Заключение. В ходе исследования были рассмотрены аналитические отчеты и научные статьи, описывающие направления исследований в области управления качеством с 2000 по 2019 гг., в частности 2021 Quality Management Trends Report и др., которые позволили выявить следующие тенденции: управление качеством совершенствуется по мере того, как компании ищут большей эффективности и результативности; компании применяют гибридный подход, используя «облачную СМК»; автоматизация процессов СМК, уменьшающая негативное влияние человеческого фактора; повышение актуальности управления рисками, аудиты качества в удаленном формате; измерение окупаемости инвестиций в СМК - все еще сложная задача. Проведен библиометрический анализ статей журналов издательства «Стандарты и качество» на предмет соответствия общемировым тенденциям исследований в области управления качеством, который показал: 3 убывающие тенденции, 2 возникающие тенденции и 18 долгосрочных тенденций. Выделены устоявшиеся тенденции (всеобщее управление качеством, качество высшего образования, качество здравоохранения, качество услуг, процессный подход, управление производительностью, управление техническим обслуживанием, управление технологическими процессами) и возникающие (программное обеспечение, интернет-проекты, удовлетворенность студентов, цифровизация аудита, банковское дело, онлайн образование, защита потребителей, формализация медицинских услуг) тенденции в области управления качеством в зарубежной и отечественной научной литературе.

Литература

1. 2021 Quality management trends report. URL: <https://www.qualitymag.com/ext/resources/NewRDWebsite/WhitePapers/2021/2021-Quality-Management-Trends-Report.pdf>
2. Wawak, S., Rogala, P. and Dahlgaard-Park, S.M. Research trends in quality management in years 2000-2019 / Wawak, S., Rogala, P. and Dahlgaard-Park, S.M. // International Journal of Quality and Service Sciences. – 2021. - №12. – Vol. 4. – pp. 417-433. URL: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-12-2019-0133>.
3. Weckenmann, A., Akkasoglu, G. and Werner, T. 2015. Quality management – history and trends. The TQM Journal. Vol. 27. No. 3. pp. 281-293. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2013-0125>
4. Dahlgaard, J. J., Reyes, L., Chen, C., Dahlgaard-Park, Su Mi. 2019. Evolution and future of total quality management: management control and organisational learning, Total quality management and business excellence (Online). <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1665776>

References

1. 2021 Quality management trends report. URL: <https://www.qualitymag.com/ext/resources/NewRDWebsite/WhitePapers/2021/2021-Quality-Management-Trends-Report.pdf>
2. Wawak, S., Rogala, P. and Dahlgaard-Park, S.M. Research trends in quality management in years 2000-2019 / Wawak, S., Rogala, P. and Dahlgaard-Park, S.M. // International Journal of Quality and Service Sciences. – 2021. - №12. – Vol. 4. – pp. 417-433. URL: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-12-2019-0133>.
3. Weckenmann, A., Akkasoglu, G. and Werner, T. 2015. Quality management – history and trends. The TQM Journal. Vol. 27. No. 3. pp. 281-293. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2013-0125>
4. Dahlgaard, J. J., Reyes, L., Chen, C., Dahlgaard-Park, Su Mi. 2019. Evolution and future of total quality management: management control and organisational learning, Total quality management and business excellence (Online). <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1665776>

Поступила в редакцию 19 июня 2022 г.