

Хлебінська О. І.
асистент кафедри менеджменту підприємств
ORCID: 0000-0002-7977-0483;
Букань Л. В.
студентка КПІ. Ім. Ігоря Сікорського
Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря
Сікорського», м. Київ, Україна
ORCID: 0009-0006-2163-6958

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В НОВИХ БІЗНЕС-МОДЕЛЯХ

Сучасний світ знаходиться в умовах, коли зі швидкими темпами розвиваються технології, відбуваються динамічні ринкові зміни і через це підприємства мають звертати все більше уваги на власні управлінські підходи та адаптувати бізнес-моделі для того, аби забезпечити конкурентоспроможність. Тому управління якістю стає не тільки як контролююча функція, а й як стратегічний інструмент розвитку. Нині кожне сучасне підприємство намагається інтегрувати інноваційні рішення, а саме: використання штучного інтелекту, цифровізація процесів, впровадження принципів гнучких методологій (до прикладу, Agile, Lean та інші) та автоматизація виробництва.

Нові бізнес-моделі все більше зосереджені на клієнтоорієнтованості, оскільки вимоги споживачів постійно зростають, стійкому розвитку, гнучкості операційних систем тощо. Саме інноваційні підходи до управління якістю є важливим фактором у тому, аби забезпечити ефективність, збільшити задоволеність споживачів, досягти сталого розвитку підприємства тощо.

Управління якістю дозволяє забезпечувати відповідність продуктів та послуг відповідним встановленим стандартам та потребам споживачів, оптимізацію етапів життєвого циклу. Метою є не лише досягти високого рівня характеристик, а й перевищити очікування клієнтів, що дає підприємствам розробити цінність для споживачів і що дозволить підвищити їх лояльність. Сучасним світом надає нові виклики, які зосереджені на цифровій трансформації, концепції Індустрії 4.0, через що управління якістю починає набувати нових форм, а також відкриваються можливості, які потрібно використовувати, аби залишатися конкурентоспроможним [3 с.1–2].

Сфера управління якістю набирає певних трендів, що базуються на передових технологіях, клієнтському досвіді та акцентують на проактивне планування. Відповідно, якщо підприємства оптимізують власні процеси, досягнуть більшого розуміння суті якості, будуть пропонувати ті продукти та послуги, які не тільки задовольнятимуть потреби, а й перевершуватимуть очікування, вони не тільки змінять власну позицію на ринку, а й зможуть стати лідерами у конкретних галузях. Це також дозволить сформувати довгострокові партнерські відносини зі споживачами, збільшити їх лояльність та прибутковість бізнесу. Інноваційні підходи та оптимізація процесів до управління якістю дадуть змогу швидко реагувати на зміни ринкових умов, оперативно впроваджувати нові продукти чи послуги, ефективно використовувати наявні ресурси тощо [1].

Першим ключовим та важливим елементом для підприємства є управління якістю, яке у сучасному середовищі повинне бути не тільки гнучким, а й також ощадливим. Більш динамічними та сумісними нині методами є Agile та Lean Quality Management, що випереджають традиційні підходи до системи управління якістю. Agile зосереджений на співпраці та гнучкості, допомагає підприємствам адаптуватися до середовища, вимог клієнтів і отримувати високі результати за найменший термін. А метод Lean Quality Management намагається уникати витрат та досягати оптимізації процесів для того, аби мати максимальну споживчу цінність [1]. Поєднуючи ці два підходи, виникає новий тренд, відповідно до якого підприємства мають досягти конкурентних переваг. Також ці підходи мають у собі певні переваги, серед яких [1]:

- Зниження витрат, що дозволить мінімізувати переробку та витрати ресурсів.
- Збільшення задоволеності споживачів завдяки наданню зворотного зв'язку, надання продукції, яка відповідає їх потребам тощо.
- Наявність змоги швидко випускати продукцію на ринок.
- Розвиток середовища, де відбувається командна робота та кожен бере активну участь у тому, аби забезпечити відповідну якість.

Наступний тренд, який нині дуже поширений, це фокус на клієнті, тобто підприємства ставлять їх на перше місце, коли говориться про якість. Для цього використовують відгуки та дані споживачів, аби розуміти їх очікування, та це допомагає вирішувати питання та надавати ту продукцію, яка є бажаною. Маючи клієнтоцентричну систему, підприємства мають збільшену лояльність, коли надають зворотний зв'язок, перевершують сподівання, та відповідно формують довгострокові відносини. Також

зростає їх репутація, що дозволяє залучати нових клієнтів, інноваційність підвищується, що робить для них конкурентну перевагу серед інших [1].

Для сучасного управління якістю важливими елементами стають цифровізація та автоматизація, оскільки їх залучення (тобто цифрових технологій, ШІ, IoT тощо) допомагають збільшити ефективність та точність виконання роботи [2]. Підприємства, завдяки таким можливостям, можуть аналізувати дані у реальному часі та приймати більш логічні рішення. А працівникам паралельно потрібно надавати навчання, у вигляді фідбеку чи тренінгів, аби вони могли правильно застосовувати технології у процесах. Завдяки таким підходам підприємства можуть швидко знаходити проблеми, які навіть звичайний працівник міг пропустити, і її вирішити. Відбуваються рішення на основі даних, які дозволяють приймати більш зважені рішення щодо потреб вдосконалення, розподілу ресурсів та стратегій. Технології потребують постійного навчання, які згодом можуть допомогти вдосконалити процеси якості [1].

Наявна тенденція вимог стандартів якості, що стосуються постачальників, оскільки вони забезпечують якість продуктів та послуг. Сучасні підприємства впроваджують індивідуальні вимоги до якості кожного їх підрядника, а не використовуються єдині універсальні стандарти. Відповідно це дає змогу проаналізувати можливості та сильні сторони кожного постачальника, забезпечуючи відповідність їхньої продукції або послуг конкретним потребам організації. Таким чином покращуються взаємовідносини між сторонами, кількість непорозумінь зменшується і співпраця зростає, що дає стабільну якість їх пропозиції та довгострокові відносини [1].

Останнім головним трендом можна виділити орієнтованість управління якістю на майбутнє, тобто готовність до змін, які можуть статися у бізнесі. Відповідно підприємства мають слідкувати за тим, що очікують споживачі, які зміни відбуваються на ринку та у світі технологій, як вони можуть вплинути на якість тощо. Потрібно аналізувати кожен елемент можливих сценаріїв, визначати ризики, можливості, створювати резервні плани, які можуть допомогти вирішити проблему. Підприємства мають хотіти залучати нові ідеї та способів у роботі, оскільки залучення сучасних технологій, співпрацюючи з іншими організаціями, вони відкривають для себе можливості у розробці нових рішень, зростанні власної конкурентної позиції тощо. Тобто, потрібно бути гнучким, проактивним, мати готовність адаптуватися, слідувати високим стандартам якості, бути націленими на довгостроковий успіх. Орієнтованість на майбутнє забезпечить сталу конкурентну перевагу, тобто лідируючу позицію, збільшить стійкість до непередбачуваних викликів чи проблем та побудує довгострокову діяльність клієнтів, завдяки чому їх продукція та послуги матимуть актуальність та цінність для споживачів на ринку, який постійно змінюється [1].

Всі ці тренди управління якістю дають підприємствам можливості у досягненні якнайкращих результатів. Проте разом з цим вони впливають на внутрішній аудит, а саме: виникає важливість у володінні навиками у роботі з цифровими інструментами та технологіями, врахуванні клієнтського досвіду, екологічних та соціальних аспектів, що є важливими елементами, знання стандартів якості та принципів гнучких методологій, вміння проводити оцінювання управління людським капіталом та інші [2].

Отже, інноваційні підходи до управління якістю відіграють ключову роль, оскільки допомагають підприємствам адаптуватися до динамічних ринкових умов, підвищувати свою конкурентоспроможність. Впровадження новітніх технологій у вигляді цифровізації процесів, автоматизації, залучення штучного інтелекту та аналітики даних, дозволять не лише підтримувати високу якість продуктів і послуг, але й перевищувати очікування споживачів. Гнучкі моделі управління дозволяють швидко реагувати на зміни та безперервному вдосконаленню процесів. Індивідуалізація вимог до якості збільшує здатність бізнесу забезпечувати стабільність і ефективність своїх операцій. Тому інноваційні підходи до управління якістю не тільки дозволяють підприємствам ефективно функціонувати, але й відкривають нові можливості для створення цінності, формування довгострокових партнерств і сталого розвитку їх бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Топ-6 трендів у сфері управління якістю, яким варто слідувати у 2024 році. Management. com.ua. URL: <https://www.management.com.ua/tend/tend1440.html> (дата звернення: 20.02.2025).
2. Управління якістю та сучасні тренди: Як вони впливають на внутрішній. TMS Academy. URL: <https://academy.tms.ua/uk/blog-uk/suchasni-trendy-v-upravlinni-iakistiu-iak-vony-vplyvaiut-na-vnutrishnij-audy/> (дата звернення: 21.02.2025).
3. Попик О. Інноваційні технології управління якістю послуг. URL: <https://journals.knute.edu.ua/scientia-fructuosa/article/download/107/84/85> (дата звернення: 20.02.2025).