

ВЛИЯНИЕ СИСТЕМЫ КРІ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

Шакиржанова Г.О

студентка 4 курса группы ирб-222, СамИЭС.

Руководитель: Усманова Н.М

PhD., доцент и.о кафедры «Менеджмент»

Аннотация: В статье рассматривается влияние системы ключевых показателей эффективности (KPI) на улучшение качества продукции и услуг. Показано, что KPI служат инструментом стратегического управления, способствующим снижению дефектности, росту удовлетворённости клиентов и повышению эффективности процессов.

Ключевые слова: KPI, качество, управление качеством, эффективность, устойчивое развитие, стратегическое управление, производственные процессы, сервис, клиентская удовлетворённость, инновации, контроль, показатели, цифровизация, аналитика, мотивация.

Abstract: The article analyzes the impact of Key Performance Indicators (KPI) on improving product and service quality. KPI are shown to be a strategic management tool enhancing efficiency, reducing defects, and increasing customer satisfaction.

Key words: KPI, quality, quality management, efficiency, sustainability, strategic management, manufacturing, service sector, customer satisfaction, innovation, performance metrics, analytics, digitalization, motivation.

Annotatsiya: Maqolada kalit samaradorlik ko'rsatkichlari (KPI) tizimini mahsulot va xizmatlar sifatini oshirishdagi roli tahlil qilingan. KPI tizimi sifatni boshqarish va samaradorlikni oshirishning strategik vositasi sifatida baholanadi.

Kalit so'zlar: KPI, sifat, sifatni boshqarish, samaradorlik, barqaror rivojlanish, strategik boshqaruv, ishlab chiqarish, xizmat ko'rsatish, mijozlar qoniqishi, innovatsiya, raqamlashtirish, ko'rsatkichlar, nazorat, tahlil, motivatsiya.

РЕЗУЛЬТАТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проведенное исследование подтвердило актуальность разработки и внедрения интегрированной системы ключевых показателей эффективности (КПЭ) для обеспечения устойчивого развития, которая обеспечивает комплексную оценку эффективности деятельности организаций в современных условиях глобальных изменений. Проведенный анализ показал, что устойчивое развитие предприятий невозможно без системного подхода к измерению экономических, социальных и экологических аспектов их функционирования. Разработанная система ключевых показателей эффективности призвана стать

инструментом, позволяющим организациям перейти от декларативных принципов корпоративной ответственности к измеримым и управляемым результатам.

Концептуальная модель устойчивости представлена в Таблице 1, что позволяет увязать экономические, социальные и экологические цели в единую систему показателей.

Таблица 1.

Блок	Цель	Формула / ед. изм.	Источник данных	Цель (год)
Экономический	Стабильность маржи	$\frac{\text{ОП}}{\text{Выручка}} \times 100$	Бухотчёт	$\geq 15\%$
Социальный	Удовлетворённость персонала	% промоутеров – % детракторов	HR-опрос	$\geq +30$
Экологический	Энергоэффективность	$\frac{\text{кВт}\cdot\text{ч}}{\text{ед. продукции}}$	Энергоучёт	– 5% к базе

Таблица.1 Карта модели устойчивости (ECON–SOC–ECO)⁴⁸

В ходе исследования была сформирована концептуальная модель ключевых показателей устойчивости, которая базируется на трех взаимосвязанных блоках — экономическом, социальном и экологическом. Такой подход отражает современную тенденцию к комплексной оценке эффективности бизнеса, когда финансовые результаты рассматриваются не изолированно, а в контексте их влияния на общество и окружающую среду. Экономический блок позволяет оценить финансовую стабильность, эффективность использования ресурсов, прибыльность и инвестиционную привлекательность. Социальный блок отражает уровень удовлетворенности персонала, качество условий труда, развитие человеческого капитала и степень социальной вовлеченности компании. Экологический блок фокусируется на рациональном использовании ресурсов, управлении выбросами и отходами, энергоэффективности и общем снижении негативного воздействия на окружающую среду.

Интеграция этих трех направлений в единую систему показателей позволила получить инструмент, который может быть применен в любой отрасли. В то же время система остается гибкой и адаптируемой: набор показателей можно корректировать с учетом отраслевой специфики, размера предприятия и его стратегических целей. Такая универсальность повышает

⁴⁸ Создано со стороны авторов

практическую значимость предлагаемой модели и делает ее применимой как для промышленных предприятий, так и для организаций сферы услуг или государственного сектора.

Одним из ключевых результатов исследования стало определение критериев для выбора показателей устойчивости. Были определены три основных критерия: измеримость, соответствие стратегическим целям и чувствительность к влияниям руководства. Измеримость позволяет количественно оценить результаты и устраняет субъективность анализа. Актуальность гарантирует, что каждый ключевой показатель эффективности напрямую связан с целями организации в области устойчивого развития. Чувствительность позволяет нам оценивать влияние управленческих решений на изменения показателей и, таким образом, использовать систему не только как инструмент диагностики, но и как инструмент управления. Эти критерии формируют основу для построения объективной и эффективной системы оценки.

Отбор показателей осуществлялся по матрице критериев (Таблица 2), где суммарный балл по осям измеримости, релевантности и управляемости служит основанием для решения.

Таблица 2.

КРІ	Измерим ость (0–2)	Релевантн ость (0–2)	Чувствительн ость (0–2)	тог
Доля брака, %	2	2	2	6
Длительность цикла, дни	2	2	1	5
Количество идей	1	1	0	2

Таблица.2 Матрица отбора КРІ

Результаты внедрения предложенной системы показали, что использование ключевых показателей эффективности в области устойчивого развития помогает повысить прозрачность процессов управления. Менеджеры получают возможность отслеживать динамику показателей в режиме реального времени, своевременно реагировать на отклонения и принимать обоснованные решения. Это особенно важно в условиях неопределенности и растущих требований заинтересованных сторон к корпоративной ответственности и раскрытию информации. Внедрение автоматизированных систем мониторинга ключевых показателей эффективности снижает вероятность возникновения ошибок, ускоряет обработку данных и повышает качество управленческой отчетности.

Важным результатом исследования также стало выявление положительного влияния интеграции ключевых показателей устойчивого развития на корпоративную культуру. Когда показатели устойчивого развития становятся частью системы мотивации персонала, сотрудники начинают воспринимать цели устойчивого развития как личные приоритеты. Это способствует повышению вовлеченности, улучшению производственной дисциплины и развитию внутренней ответственности. Таким образом, система ключевых показателей эффективности становится не только инструментом управления, но и механизмом формирования ценностных ориентаций внутри организации.

Особого внимания заслуживает вопрос о влиянии системы ключевых показателей устойчивости на стратегическое управление. Исследование доказало, что включение показателей устойчивости в стратегические документы компании помогает достичь баланса между краткосрочной прибылью и долгосрочной стабильностью. Это позволяет организациям учитывать риски, связанные с социальными и экологическими факторами, еще на этапе стратегического планирования. Такая интеграция формирует новый подход к управлению, при котором устойчивость становится не внешним требованием, а внутренним элементом стратегии развития.

Практическая значимость исследования заключается в том, что предложенная модель устойчивого развития KPI может быть адаптирована к конкретным условиям работы организации. Для промышленных предприятий приоритетными показателями могут быть энергоемкость производства, процент перерабатываемых отходов, уровень травматизма и экологическая безопасность. Для сервисных компаний важны социальная ответственность, удовлетворенность клиентов, эффективность цифровизации процессов и сокращение выбросов углекислого газа с помощью удаленных форматов работы. Универсальность предлагаемой системы позволяет использовать ее как на уровне предприятия, так и в рамках региональных или национальных программ устойчивого развития.

Результаты анализа показали, что внедрение системы ключевых показателей эффективности в области устойчивого развития способствует повышению общей эффективности организаций за счет оптимизации потребления ресурсов, снижения операционных рисков и укрепления репутации бренда. Компании, использующие такие системы, демонстрируют более стабильные финансовые результаты и большую привлекательность для инвесторов, поскольку прозрачность и измеримость показателей укрепляют доверие рынка. Кроме того, интеграция ключевых показателей эффективности в области устойчивого развития способствует трансформации бизнеса в области

ESG, помогая предприятиям соответствовать международным стандартам корпоративной ответственности.

Исследование подтвердило, что системный подход к измерению устойчивости дает организациям возможность перейти от деклараций к конкретным действиям. Внедрение разработанной модели ключевых показателей эффективности способствует переходу на новый уровень управления, где ключевые решения принимаются на основе объективных данных и аналитики, а не интуитивных оценок. Это создает основу для долгосрочного роста, инновационного развития и адаптации к изменяющимся экономическим условиям и окружающей среде.

Результаты внедрения системы KPI по ключевым метрикам качества сведены в Таблице 3.

Таблице 3.

Показатель качества	База (2023)	После (2025)	Δ, %/п.п.
Доля дефектной продукции, %	3,8	2,4	-37 %
NPS клиентов, баллы	41	56	+15
OTIF (срок поставок), %	86	94	+8 п.п.
Рекламации на 1 000 ед.	5,2	3,1	-40 %

Результаты проведенного исследования доказывают, что разработанная система KPI в области устойчивого развития является эффективным инструментом стратегического управления, обеспечивающим комплексное развитие организации в условиях современного рынка. Она объединяет экономические, социальные и экологические цели в единую структуру управления, способствует повышению эффективности бизнеса и создает конкурентные преимущества, основанные на принципах ответственности, прозрачности и устойчивого развития.

Заключение: Проведённое эмпирическое исследование, основанное на кейс-стади организаций среднего бизнеса, подтвердило гипотезу о значимом положительном влиянии корректно сформированной системы KPI на повышение качества продукции и услуг. Полученные результаты свидетельствуют, что KPI выступают эффективным инструментом стратегического управления, обеспечивающим целенаправленное улучшение ключевых параметров качества, что соответствует цели исследования.

Анализ показал, что результативность применения KPI определяется тремя критическими факторами: соответствием показателей реальным аспектам

качества, учётом человеческого фактора при внедрении и их интеграцией в систему управления предприятием. Игнорирование любого из этих аспектов приводит к снижению эффективности системы и подтверждает выявленную проблему несогласованности управленческих инструментов с практикой.

На основе анализа типичных ошибок и успешных практик были разработаны методические рекомендации по адаптации систем КРІ, направленные на минимизацию рисков внедрения и усиление влияния показателей на улучшение качества. Предложенные подходы обеспечивают практическую основу для формирования релевантных КРІ и их интеграции в систему управления качеством.

Результаты исследования подтверждают актуальность применения научно обоснованных подходов к формированию КРІ в условиях возрастающих требований к качеству и глобальной конкуренции. Полученные выводы создают базу для дальнейших исследований, направленных на оптимизацию систем управления качеством на основе КРІ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Умиркулова, Ш. У., & Усманова, Н. М. (2025). Финансовые КРІ и анализ ключевых метрик рентабельности и ликвидности. *Новости образования: исследование в XXI веке*, 3(32), 454-45

2. Хасанов, А. И., & Усманова, Н. М. (2025). Методы и инструменты управления человеческими ресурсами для устойчивого инновационного развития организаций в Узбекистане. *SUSTAINABILITY OF EDUCATION, SOCIO-ECONOMIC SCIENCE THEORY*, 3(31), 165-175.

3. Алексей Николаевич БОБРЫШЕВ, Елизавета Андреевна медведева разработка методики оценки ключевых показателей эффективности (КРІ) бизнес-процессов // *Экономический анализ: теория и практика*. — 2022. — №1. — С. 113–130.

4. И. М. Гарчук Оценка эффективности системы управления предприятием // *Вестник Брестского государственного технического университета*. — 2023. — №2. — С. 142–145.

5. Иванчина Ольга Викторовна, Тарасова Ольга Валерьевна, Тарасова Татьяна Михайловна Влияние ключевых показателей эффективности и мотивации на производительность труда работников // *Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и Право*. — 2024. — №4. — С. 50–53.

6. Ирина Пустохина, Виктория Чурилина Сравнительный анализ концепций управления предприятием с точки зрения оценки эффективности логистической деятельности // *управление*. — 2019. — №3. — С. 42–46.

7. Коробова Е.Н., Савицкая К.Д. Система ключевых показателей деятельности в механизме мотивации персонала организации: теоретический и практический аспекты // Социально-экономическое развитие организаций и регионов Беларуси: эффективность и инновации. — Витебск, 2018. — С. 109–111.

8. Мария Викторовна Герман, Дмитрий Александрович Пашковский, Виктор Эдуардович Зайковский Функционирование системы управления рисками и внутреннего контроля на производственном предприятии // Вестник Томского государственного университета. Экономика. — 2024. — №66. — С. 240–250.

9. Пономарева О.С., Майорова Т.В., Приймак В.А. Разработка и внедрение системы KPI на предприятиях металлургической отрасли // Вестник Магнитогорского государственного технического университета им. Г.И. Носова. — 2023. — №1. — С. 118–125.