

УДК 338.24

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В КОНКУРЕНТНЫХ УСЛОВИЯХ**Т.В. Добринова, Е.А. Бolycheva, Ар.А. Головин, Н.А. Росляков**

Юго-Западный государственный университет, Курск, email: nov-tanya@mail.ru, boly4eva2012@yandex.ru, i@aagolovin.ru, nikros.27@mail.ru

Аннотация. В условиях жёсткой конкуренции управление качеством превращается для энергетического сектора в ключевой стратегический ресурс, закладывающий основу операционной устойчивости, планомерного расширения деятельности и максимального соответствия клиентским запросам. Значимость проблематики обусловлена двойным императивом: с одной стороны, организации ориентированы на достижение эксплуатационного совершенства, с другой – вынуждены гарантировать предельно высокий уровень выпускаемой продукции и оказываемых услуг. Постоянная модернизация механизмов контроля качества, учитывающая колебания рыночной конъюнктуры и трансформацию потребительских предпочтений, приобретает первостепенное значение. Подобная динамика обеспечивает компаниям электроэнергетики не просто удержание достигнутых позиций, но и выход на доминирующие роли. Эффективная работа в высококонкурентной среде требует от предприятий отрасли не столько внедрения системы качества, сколько её гибкой адаптации к стремительно изменяющейся реальности. Лишь упреждающая стратегия обеспечивает перспективное развитие и консолидацию присутствия на рынке.

Ключевые слова: качество, управление качеством, система менеджмента качества, конкурентные условия, энергетические компании, эффективность.

ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF AN ENERGY ENTERPRISE IN A COMPETITIVE ENVIRONMENT**T.V. Dobrinova, E.A. Bolycheva, Ar.A. Golovin, N.A. Roslyakov**

Southwest State University, Kursk, email: nov-tanya@mail.ru, boly4eva2012@yandex.ru, i@aagolovin.ru, nikros.27@mail.ru

Abstract. In the face of fierce competition, quality management is becoming a key strategic resource for the energy sector, laying the foundation for operational sustainability, systematic expansion of activities and maximum customer satisfaction. The importance of the issue is due to a double imperative: on the one hand, organizations are focused on achieving operational excellence, on the other, they are forced to guarantee the highest possible level of products and services provided. The constant modernization of quality control mechanisms, taking into account fluctuations in market conditions and the transformation of consumer preferences, is of paramount importance. This dynamic ensures that electric power companies not only maintain their positions, but also gain dominance. Effective work in a highly competitive environment requires industry enterprises not so much to implement a quality system as to flexibly adapt it to a rapidly changing reality. Only a proactive strategy ensures long-term development and consolidation of the market presence.

Keywords: quality, quality management, quality management system, competitive conditions, energy companies, effectiveness.

Дата поступления статьи в редакцию: 05.01.2026

Дата принятия статьи в печать: 20.02.2026

Введение

Достижение стратегических ориентиров энергетической организации требует систематической диагностики результативности менеджмента качества. Такая диагностика базируется на интеграции разнообразных аналитических механизмов, обеспечивающих извлечение релевантной информации через взаимодействие с потребителями услуг и сотрудниками. Непрерывное отслеживание показателей в сочетании с оценкой трансформационных инициатив и учётом позиций стейкхолдеров формирует фундамент для обеспечения конкурентоспособности и перспективной устойчивости энергокомпании. Филиалу ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» целесообразно сосредоточиться на модернизации системы управления качеством как ключевом факторе сохранения рыночных позиций в условиях отраслевой конкуренции.

Цель исследования

Цель исследования заключается в комплексном и всестороннем изучении системы менеджмента качества энергетического предприятия в конкурентных условиях и разработке мероприятий по ее совершенствованию.

Материал и методы исследования

Теоретической основой исследования выступают научные труды отечественных ученых в области управления качеством в энергетических компаниях, включая разработку методов и моделей управления качеством.

Методической базой исследования являются такие общенаучные методы, как научная абстракция, анализ, синтез, методы индукции и дедукции, моделирование, сравнение, а также метод системного подхода.

Для обработки практического материала использовались аналитические методы, позволяющие провести анализ и оценку системы менеджмента качества энергетического предприятия.

Результаты исследования

В условиях интенсификации рыночной конкуренции внедрение системы менеджмента качества по стандарту ISO 9001 становится стратегическим императивом для энергетических предприятий, включая филиал ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго». Данный норматив обеспечивает механизмы формирования и стабилизации качественных параметров продукции и услуг, что непосредственно усиливает рыночные позиции организации.

Внедрение стандарта ISO 9001 в структуре филиала ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» выходит за рамки формального соответствия нормативам, требуя комплексного анализа практической эффективности. Ключевое направление такого анализа концентрируется на установлении связи между функционированием системы управления качеством и трансформацией конкурентных позиций предприятия в энергетическом секторе. Целесообразно исследовать конкретные инструменты, благодаря которым последовательная реализация требований ISO 9001 обеспечивает усиление рыночного присутствия организации и формирование устойчивых конкурентных преимуществ.

Филиал ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» систематически анализирует потребительские оценки и выявляет перспективные векторы совершенствования деятельности посредством многоканального сбора откликов. Диагностика качественных параметров предоставляемой продукции и сервисных решений осуществляется через комплекс инструментов обратной связи.

Сбор клиентских оценок осуществляется посредством структурированных опросных форм, охватывающих параметры энергоснабжения, процедуры технологического подключения, скорость обработки запросов, соответствие договорным обязательствам, культуру взаимодействия персонала, прозрачность информационного обмена и интегральную удовлетворённость партнёрством. Предусматривается возможность формулирования рекомендаций и критических замечаний.

Телефонное и цифровое анкетирование применяется для выявления потребительских суждений относительно сервисного обеспечения и характеристик предоставляемых ресурсов.

Систематическое отслеживание пользовательских откликов в цифровом пространстве – специализированных платформах, социальных медиа, корпоративном веб-ресурсе – обеспечивает своевременную реакцию на негативные оценки и конструктивные инициативы.

Прямой диалог со стратегическими партнёрами организуется для получения детализированной обратной связи и формирования углублённого представления об их эксплуатационных требованиях.

Стратегические приоритеты и операционная специфика организации определяют адекватность инструментария мониторинга потребительских мнений. Сочетание разнородных техник позволяет филиалу ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» формировать целостное представление о клиентских ожиданиях, совершенствовать сервисное предложение и продуктовый портфель, наращивать лояльность аудитории и усиливать конкурентоспособность.

Систематическое изучение результатов опросов выступает фундаментом для повышения конкурентоспособности продукции. Детальное исследование массива сведений выявило доминирующие тенденции рынка, узкие места в потребительском опыте, актуальные ожидания целевых сегментов и перспективные направления оптимизации бизнес-процессов.

Анализ мнений потребителей услуг и персонала позволил курскому филиалу ПАО «Россети Центр» идентифицировать направления совершенствования действующей системы управления качеством. Преобладающее число опрошенных положительно оценило уровень сервиса, однако выявленные проблемные зоны нуждаются в углубленной разработке корректирующих мер (табл. 1).

Таблица 1

Результаты сбора обратной связи потребителей и персонала филиала ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго»

Показатель	Оценка, в процентах		
	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Качество электрической энергии	60	30	10
Качество услуги технологического присоединения	70	20	10
Оперативность реагирования на обращения	50	30	20
Оперативность реагирования на обращения	40	30	30
Доступность информации о услугах	45	35	20
Общее впечатление от сотрудничества	55	30	15

Опрос выявил комплекс инициатив клиентов и персонала по нескольким ключевым векторам (табл. 1).

Оптимизация взаимодействия с клиентами предполагает сокращение времени обработки поступающих запросов и формирование устойчивой обратной связи. Профессиональный рост сотрудников достигается посредством системных образовательных мероприятий, ориентированных на углубление экспертизы и совершенствование стандартов обслуживания. Интеграция передовых технологических решений и автоматизированных систем способствует наращиванию операционного потенциала организации, одновременно расширяя доступность и функциональность предоставляемых услуг.

Анализ полученной обратной связи демонстрирует необходимость дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества в филиале ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» путём интеграции выявленных в ходе анкетирования предложений. Систематическое изучение потребительских предпочтений через опросные методы создаёт предпосылки для оптимизации ассортимента и сервисного обслуживания, одновременно укрепляя конкурентные позиции организации посредством формирования устойчивой клиентской лояльности [1].

Использование указанных методов даёт возможность диагностировать актуальное состояние протекающих процессов, определить степень их результативности и выявить расхождения с заданными параметрами. Выделив области, требующие корректировки, целесообразно сформировать комплекс целенаправленных действий по их трансформации и повышению операционной эффективности. Подобные инициативы охватывают интеграцию современных технологических платформ, развитие компетенций сотрудников, пересмотр действующих регламентов, налаживание взаимодействия между подразделениями и иные стратегии совершенствования.

Систематический мониторинг эффективности производственных операций в сочетании с выявлением недостатков в организации управления качеством создаёт основу для непрерывного совершенствования деятельности энергетических предприятий. Подобная практика способствует оптимизации производительности труда, снижению издержек и поддержанию конкурентоспособных стандартов выпускаемой продукции либо оказываемых услуг.

Анализ собственных механизмов обеспечения качества относительно аналогичных структур у конкурирующих организаций выступает ключевым инструментом идентификации текущего положения на рынке, одновременно раскрывая потенциальные преимущества и уязвимые области корпоративной деятельности. Подобное сопоставление создает основу для адаптации лучших отраслевых практик, оптимизируя внутрикорпоративные операции и закладывая фундамент роста результативности наряду с укреплением рыночных позиций. Исследование стратегических решений конкурентов открывает возможности не только для корректировки выявленных недостатков, но и для интеграции прогрессивных методологий, стимулирующих повышение потребительских характеристик продукции. Данный подход обеспечивает энергетическому предприятию сохранение доминирующего статуса в отрасли при одновременном формировании устойчивой клиентской приверженности.

Сравнительное исследование систем менеджмента качества филиала ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» и ОП «Росатом Энергосбыт» Курск выявляет существенные различия в организационных подходах данных энергетических компаний. Анализ функциональных характеристик позволяет идентифицировать специфические преимущества каждой модели управления наряду с присущими им ограничениями, что создаёт основу для разработки целевых рекомендаций по оптимизации качественных параметров производственных процессов обеих организаций [5].

Таблица 2

Сравнение систем менеджмента качества в филиале ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» и ОП «Росатом Энергосбыт» Курск

Показатель	филиал ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго»	ОП «Росатом Энергосбыт» Курск
Уровень автоматизации процессов управления качеством	Очень высокий	Необходимо усилить
Применение стандартов ISO в системе управления качеством	Широкое применение	Не всегда эффективное применение
Программы улучшения качества товаров	Внедрены	Недостаточная активность
Обратная связь с клиентами	Активная	Отсутствует
Обучение и развитие персонала	Высокий уровень	Активное участие
Прозрачность и открытость в системе управления качеством	Возможно, нехватка	Высокий уровень
Эффективность мониторинга качества товаров	Необходимо повышение	Отсутствует
Развитие культуры качества на предприятии	Недостаточное внимание	Отсутствует

Анализ приведенных данных таблицы 2 выявляет сильные и слабые стороны рассматриваемых организационных структур.

Компания демонстрирует устойчивое конкурентное преимущество благодаря комплексной автоматизации контрольных процедур, минимизирующей отклонения и оптимизирующей ресурсные издержки. Одновременно поэтапная интеграция стандартов ISO укрепляет стабильность технологических процессов [4].

Ориентация на совершенствование выпуска с учётом обратной связи потребителей и рыночных трансформаций обеспечивает адаптивность производственной системы. Выстраивание конструктивного взаимодействия с клиентами одновременно рационализирует операционные процессы и закладывает основу долгосрочного сотрудничества. Инвестиции в квалификационное развитие коллектива формируют стратегическое преимущество, поскольку профессиональный уровень сотрудников непосредственно определяет качественные параметры продукции.

Критическим барьером функционирования организации остаётся ограниченная прозрачность системы качества, выражающаяся в затруднении доступа работников к данным о применяемых технологиях и нормативах. Отсутствие детализированной документации относительно контрольных показателей и оценочных стандартов порождает неоднозначность трактовки установленных норм, дестабилизируя как внутренние коммуникации, так и клиентское взаимодействие.

Дефицит сформированной культуры качества в организации выступает критическим ограничением эффективности. Внедрение ценностных установок, при которых персонал осознаёт значимость стандартов и индивидуальную причастность к их соблюдению, трансформирует производственную деятельность в направлении устойчивого совершенствования.

Исследование деятельности ОП «Росатом Энергосбыт» Курск демонстрирует ключевые конкурентные преимущества организации. Значительная степень транспарентности процессов управления качеством формирует устойчивую репутационную базу, обеспечивая лояльность клиентской аудитории и надёжность партнёрских отношений. Параллельно систематическое внедрение инновационных методологий качества позволяет предприятию занимать лидирующие позиции на рынке благодаря освоению современного инструментария оптимизации продуктовых и сервисных характеристик.

Участие персонала в образовательных процессах и профессиональном росте по направлению качества выступает критическим фактором успеха. Данная активность одновременно обеспечивает наращивание компетенций коллектива и создаёт условия для систематического улучшения деятельности с интеграцией инновационных решений.

Анализ функционирования ОП «Росатом Энергосбыт» Курск демонстрирует недостаточную интеграцию автоматизированных систем контроля качества, что ограничивает операционную эффективность предприятия. Расширение инструментария автоматизации способно обеспечить существенный прирост производительности труда наряду со снижением вероятности технологических и управленческих отклонений.

Субоптимальное применение требований ISO выступает значимым направлением совершенствования деятельности организации. Поскольку данные нормативы составляют основу системы управления качеством, их корректная имплементация нуждается в углублённом мониторинге и систематическом анализе.

Ограниченное участие в программах совершенствования производственных характеристик продукции представляет собой существенный недостаток. Целенаправленная оптимизация технологических циклов обеспечивает сохранение рыночных позиций и соответствие запросам целевой аудитории.

Проведённое исследование выявило необходимость концентрации усилий филиала «Курскэнерго» на трансформации системы менеджмента качества в направлении её большей транспарентности. Приоритетными векторами развития выступают совершенствование механизмов контроля выпускаемой продукции, целенаправленное культивирование идеологии качества в корпоративной среде и углубление цифровизации управленческих практик в данной сфере.

Целенаправленное развитие приоритетных направлений деятельности обеспечит курскому филиалу ПАО «Россети Центр» консолидацию механизмов контроля качества, повышение рыночной устойчивости, максимальное удовлетворение запросов клиентов и достижение лидирующих позиций в энергетическом секторе.

Исследование механизмов обеспечения качества в «Курскэнерго» обнаружило существенное препятствие: информационная непрозрачность для сотрудников. Затруднённое взаимодействие персонала с регламентирующей документацией — стандартами, алгоритмами выполнения операций, описаниями бизнес-процессов — провоцирует операционные сбои и искажённую интерпретацию квалификационных критериев [3].

Заключение

Проведённый анализ выявил критическую уязвимость механизмов обеспечения качества: дефицит двустороннего взаимодействия и каналов получения реакции от персонала. Блокируя инициативу работников в процессах модернизации производственной деятельности, организация теряет доступ к инновационным решениям и экспертным знаниям, сосредоточенным на операционном уровне.

Устранение выявленного барьера предполагает системное преобразование информационной среды и межуровневого взаимодействия. Консолидированная платформа данных, обеспечивающая беспрепятственный доступ к релевантным сведениям о стратегических ориентирах качества, формирует осознанную вовлечённость специалистов, что прямо коррелирует с производительностью и результативностью их деятельности.

Параллельно необходима трансформация коммуникационной архитектуры. Установление партнёрских отношений между управленческим звеном и исполнителями создаёт благоприятную среду для генерации рационализаторских предложений, реинжиниринга операций и достижения качественно иных показателей эффективности. Подобная перестройка катализирует позитивную организационную культуру, стимулирующую устойчивое развитие.

Применительно к «Курскэнерго» — филиалу ПАО «Россети Центр» — любые трансформационные инициативы требуют глубокой кастомизации под технологические особенности и запросы коллектива. Механическое заимствование типовых решений неприемлемо; эффективность достигается разработкой оригинальных стратегий, синхронизированных с внутренней спецификой предприятия.

Модернизация обозначенных компонентов системы менеджмента качества определит траекторию роста операционной эффективности, результативности и перспективной конкурентоспособности филиала.

Формирование климата взаимного доверия и активной включённости сотрудников в организационные процессы, при котором индивидуальная значимость каждого работника получает



признание, катализирует инновационную активность, повышает эффективность труда и усиливает общую удовлетворённость профессиональной деятельностью.

Внедрение мер по повышению доступности информации, обеспечению прозрачности и совершенствованию обратной связи в системе менеджмента качества филиала ПАО «Россети Центр» – «Курскэнерго» является необходимым условием для достижения более высокой эффективности деятельности, стимулирования инновационного развития и сохранения конкурентоспособности на рынке. Реализация предложенных мероприятий будет способствовать формированию благоприятной рабочей среды, обеспечивающей устойчивый рост и процветание предприятия в долгосрочной перспективе.

Литература

1. Калентионюк Е.В., Прокопенко В.Г., Федин В.Т. Оперативное управление в энергосистемах: учеб. пособие для вузов. Минск: Вышэйш. шк., 2020. 351 с.
2. Можаяева С.В. Экономика энергетического производства: учебное пособие. Санкт-Петербург: Лань, 2022. 272 с.
3. Росатом Энергосбыт. [Электронный ресурс]. URL: <https://atomsbt.ru/> (дата обращения: 07.01.2026).
4. Россети. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rosseti.ru/> (дата обращения: 5.02.2026).
5. Dobrinova T.V., Golovin Ar.A., Golovin A.A., Parkhomchuk M.A., Sentishcheva E.A. Features of The Formation and Management of Production Costs at Energy Enterprises // Proceedings of the 35rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019: Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020. 35, Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020, 2020. P. 12203-12215.