

УДК 338.24.01

## **ТЕОРЕТИЧНИЙ БАЗИС ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ УПРАВЛІННЯ ПРОМИСЛОВИМ ПІДПРИЄМСТВОМ**

Сьогодні міжнародне співтовариство при виборі партнерів для здійснення угод перш за все керується питаннями якості і ціни [1]. Коли розглядається якість, то мається на увазі не стільки якість самих товарів, скільки якість функціонування підприємства, досконалість його системи якості управління, оцінки системи якості, спрямованих на постійне самовдосконалення. Підтвердженням того, що підприємство активно займається питаннями якості є впроваджена система якості управління на основі міжнародних стандартів. Система якості управління – це сукупність та взаємозв'язок всіх підсистем підприємства, метою яких є підвищення якості управління [5].

Узагальнивши дослідження діяльності вчених [1-4], пропонується наступна структура системи забезпечення якості управління підприємством, котра представлена на рис. 1.

Наведена схема (рис. 1) показує, що клієнт наділений особливим статусом у системі. Його вхідні вимоги та задоволення кінцевими результатами характеризують ефективність впровадження системи якості, але без врахування інтересів власників та керівництва підприємства, також його персоналу, не можна стверджувати про досягнення цього комплексу цілей і щодо відповідної якості управління. Система має наступні обов'язкові елементи:

- якісне виконання робіт;
- формування нової концепції управління;
- вдосконалення управління підприємством.

Наявність прямих та зворотних зв'язків між елементами дає можливість розглядати сукупність як систему [5]. Система якості управління формує нову властивість – виготовлення робіт, надання послуг високої якості та задоволеність стейкхолдерів підприємства. Звідси, основними напрямками підвищення якості є:

- сертифікація послуг (удосконалення стандартів та технічних умов);
- удосконалення методів контролю якості та самоконтролю;
- перевірка документації; прогнозування та планування необхідного рівня якості управління;
- аудит відповідності на об'єкті управління;
- розширення господарських зв'язків між підприємствами;
- використання передового вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Проте, одним із основних елементів системи якості підприємства є саме сертифікація не лише продукції, але й системи управління підприємством на засадах світового досвіду.



Рис. 1. Узагальнена структура системи забезпечення якості управління підприємством

Так як ринкові відносини розвиваються дуже швидко, розширюються зовнішньоекономічні зв'язки, тому наявність на вітчизняному підприємстві системи якості, що відповідає стандартам МС ISO серії 9001:2015, стає визначальним фактором виробництва ним продукції належної якості.

Проте, на світовому ринку найвища якість продукції ще не говорить підприємству про значні успіхи та прибутки. У більшості випадків споживачі (замовники) бажають бути впевненими в отриманні виробів необхідного їм рівня якості, потребують підтверджень про те, що дане машинобудівне підприємство має відповідну систему якості. Впровадження МС ISO серії 9001:2015, у світовій практиці, майже завжди є обов'язковою умовою для укладання контрактів.

Таким чином, у випадку відсутності у підприємства сучасної ефективної системи якості є два варіанти: можливість втратити контракт, або виробляти свої товари по досить заниженій ціні. Отже, для підвищення іміджу та збереження існуючих і залучення нових споживачів (контрактів), необхідно сертифікувати управління підприємством та оновлювати систему якості управління підприємством згідно нових стандартів та сучасних світових вимог, що в свою чергу впливає на здоволення та досягнення об'єктивної цілі як зовнішніх та і внутрішніх стейкхолдерів підприємства.

Впровадження принципів тотального (загального, комплексного) управління якістю (TQM) набуло великого поширення в управлінні якістю. Н. Г. Окрошко наголошує, що як своєрідна теорія сучасного менеджменту TQM передбачає наявність ознак гнучкості та адаптивності системи менеджменту якості бізнес-процесів [1; 4].

Зокрема, TQM передбачає орієнтування та переорієнтування на споживача, лідерство у гнучких та адаптивних змінах, залучення працівників до процесу змін, процесний підхід до змін, системний підхід до забезпечення гнучкості управління; постійний перегляд варіантів удосконалень та поліпшень, розгляд альтернативних управлінських рішень та їх оптимізування і прийняття на підставі фактів та статистики; взаємовигідні стосунки щодо змін з партнерами та постачальниками. Важливим принципом сучасної системи управління якістю підприємства є концентрація уваги менеджменту на ключових елементах, які містяться у ДСТУ (ISO) 9001-2015: відповідальність керівництва; управління ресурсами; випуск продукції; вимірювання, аналізування та поліпшення (ДСТУ (ISO) 9001:2015).

## Література

1. Белокоровин Э. Премии в области качества: награда за победу в конкурсе или инструмент управления? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cfin.ru/press/zhuk/2004-6/index.shtml>.
2. Коваленко Т.В. Комплексна оцінка якості управління персоналом на машинобудівних підприємствах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к-та екон. наук: спец. 08.00.04. Донецьк, 2011. 19 с.
3. Кудренко Н. Теоретико-методичні підходи до оцінювання економічної ефективності функціонування підприємств / Н. Кудренко // Економіка. – 2014. – № 24. – С. 61–67.
4. Окрошко Н. Г. Впровадження концепції TQM як найефективніший засіб розв'язання проблеми якості/ Матеріали II міжнародної науково-практичної конференції “Маркетинг: теорія і практика”. Київ, 1998. С. 134–135.
5. Палей С.М., Адлер Ю.П., Загребельный В.Н. Англо-русский словарь по менеджменту качества и оценке соответствия. 15 000 терминов / Под ред. канд.эконом. наук И.И. Чайки. — Москва, 2004.