

## **МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ЯК БАЗОВА КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА**

Сучасні підприємства довели, що одним із загальновизнаних засобів досягнення конкурентного рівня є впровадження моделі загального контролю якості на підприємстві. Система загального контролю якості та дотримання міжнародних стандартів якості і організації виробничого процесу на підприємстві здатне забезпечити належний конкурентний рівень власної продукції для подальшого виходу на світові ринки. Глобалізація світової економіки, що проявляється у широкомасштабному обміні технологіями, науковими здобутками, швидкою передачею інформації, призводить до появи великої кількості продукції, виробників, продавців та покупців з різним рівнем якості. Такі умови створюють ситуацію, коли покупець зіштовхується з вибором продуктів зі схожими характеристиками, але виробленими різними постачальниками, відповідно, із різним рівнем якості. Саме тому, питання якості сьогодні є одним із ключових для досягнення конкурентоспроможності на ринку.

Основоположником теорії управління якістю є Едвард Демінг – американський вчений, статистик і консультант з теорії управління якістю, який зробив інноваційні пропозиції щодо реорганізації підприємств, широко використовуваних в Японії та інших країнах під назвою «ощадливе виробництво». Він побудував «PDCA» модель управлінського циклу: планування (Plan), виконання (Do), контроль (Control), вплив, корекція (Act), а також сформулював основні помилки, які ведуть до зниження якості і конкурентоспроможності підприємства (назвав їх «сім смертельних хвороб управління якістю): відсутність сталості цілей; акцент на короткострокові прибутки та формування негайних дивідендів, втрачаючи з уваги довгострокові стратегії; оцінка ефективності, оцінка заслуг або щорічний огляд; мобільність вищого керівництва; управління шляхом виключного використання наявної інформації; високі медичні витрати; високі витрати на відповідальність [1].

На нашу думку, основними перевагами для підприємства при впровадженні систем управління якістю є своєчасне виявлення критичних процесів та їх виправлення; контроль якості абсолютно на всіх етапах виробництва; чітке розмежування відповідальності; економія завдяки зниженню відсотку браку; документально підтверджена безпечність продуктів, що виробляються; створення репутації якісного виробника; підвищення конкурентоспроможності продукції; збільшення ступеня лояльності і довіри до підприємства від споживачів та партнерів, за рахунок впровадження зворотного зв'язку; оптимізація документообігу підприємства [2].

Одним із сучасних підходів до введення управління якістю на підприємстві є теорія TQM (Total Quality Management) – комплекс правил, методів, способів та форм управління, метою якого є стабільне покращення якості шляхом постійного моніторингу результатів та коригування діяльності, а також безперервне прагнення до абсолютної відсутності недоліків, забезпечення конкурентних переваг за допомогою вживання прогресивних технологій, гнучкості та ентузіазму колективу. В свою чергу, менеджмент якості поділяється на три елементи: базова система (способи, що використовуються для аналізу та дослідження, в основі яких математичні знання та статистичні методи контролю); система технічного забезпечення (методи та програми, що дозволяють персоналу оволодіти вищезазначеними способами і правильно їх використовувати); система вдосконалення та розвитку загального управління якістю (наукові підходи, економічні принципи регламентації відносин на ринку, принципи менеджменту якості, що адаптуються до конкретних вимог та умов функціонування підприємств). Відзначимо, що ефективність впровадження TQM напряму залежить від бажання та волі керівництва підприємства у її впровадженні, хоча в процес мають бути залучені усі працівники [2].

Отже, в сучасних умовах господарювання без побудови ефективної системи управління якістю, підприємства за власним бажанням втрачають частину конкурентних переваг. Працююча система управління якістю передбачає всеохоплюючий процес зміни структури економічної діяльності підприємства з метою досягнення належного рівня якості виробленої продукції на основі застосування міжнародних системи стандартів ISO [3]. В центрі уваги має перебувати саме споживач та його потреби, мета роботи підприємства полягає у їх задоволенні.

### **Список літератури:**

1. 14-точкова філософія Демінга - рецепт повної якості (2000). Массачусетс, США [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://mindtools.com/>.
2. Організаційно-управлінські механізми розвитку підприємницької діяльності національного господарства: монографія / О.А. Гавриш та ін. - К.: НТУУ «КПІ», 2009. - 368 с.
3. ISO annual report 2016 [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://www.iso.org/>.