

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Налоговый Кодекс Украины [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>
2. Азарова Т.В. Менеджмент неприбуткової організації. Частина I / Т.В. Азарова, А.К. Абрамов. – К. : Кіровоград, 2003. – 128 с.
3. Азарова Т.В. Менеджмент неприбуткової організації. Частина II / Т.В. Азарова, А.К. Абрамов. – К. : Кіровоград, 2003. – 128 с.

**С.Д. Кірова, К.А. Вербицький,**

*студенти Одеського державного аграрного університету,*

*м. Одеса, Україна*

*Керівник: кандидат економічних наук*

*доцент О.І. Мельничук*

**ДОСВІД ТА ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В РІЗНИХ КРАЇНАХ СВІТУ**

Досвід закордонних країн щодо управління якістю свідчить про те, що економічні проблеми управління якістю зникають з економічними проблемами загальної системи управління виробництвом країни. Понад те, рівень якості продукції будь-якої країни можна вважати критерієм якості управління її виробництвом.

Оскільки якість – поняття багатопланове, то забезпечення її та управління нею вимагають об'єднання творчого потенціалу і практичного досвіду багатьох фахівців. Як показує досвід розвитку передових країн світу, якість є основною зброєю в конкурентній боротьбі на ринку. Проблема підвищення якості може бути вирішена тільки при спільних зусиллях держави, місцевих органів управління, керівників усіх рівнів та членів трудового колективу. Саме таким чином це відбувалось у США. Відомі американські вчені висловлювали думку з цього приводу, розробляючи програми, які були спрямовані на підвищення якості праці американців (а саме Е. Демінг), деякі приділяли увагу саме управлінню якістю, як системі (А. Фейгенбуам) та інші. Аналізуючи американський досвід у сфері управління якістю, можна визначити такі його особливості [1, с. 58]:

- пов'язування проблем якості з конкурентоспроможністю товарів, фірм і країни в цілому;
- зростання обсягу бюджетного фінансування освіти науки і розвитку людського чинника;
- удосконалення системи управління фірмою (менеджменту);
- увага до процесу планування виробництва за обсягом і якісними показниками;
- жорсткий контроль якості продукції з боку адміністрації фірми, вибірковий контроль з боку місцевих і федеральних органів управління.

Прийняті в США заходи для постійного підвищення якості продукції позначилися на ліквідації розриву в рівні якості між Японією і США, що посилює конкурентну боротьбу на світовому ринку.

Японський досвід управління якістю переконливо доводить що підвищення якості – це праця, що ніколи не закінчується. Особливостями японського підходу до управління якістю є:

- орієнтація на постійне вдосконалення процесів і результатів праці в усіх підрозділах фірми;
- орієнтація на контроль якості процесів, а не якості продукції;
- орієнтація на запобігання можливості допущення дефектів;
- ретельне дослідження й аналіз проблем, що виникають за принципом висхідного потоку, тобто від наступної операції до попередньої;
- культивування принципу «Твій споживач – виконавець наступної виробничої операції»;
- повне закріплення відповідальності за якість результатів праці за безпосереднім виконавцем;
- активне використання людського чинника, розвиток творчого потенціалу робітників і службовців, культивування моралі: «Нормальній людині соромно погано працювати» [2, с. 26].

Протягом 1980-х років всюди в Європі спостерігалось посилення уваги до проблем якості продукції і послуг, а також до вдосконалення самого забезпечення якості. Саме в західноєвропейсь-

ких країнах вироблено єдині стандарти, підходи до технологічних регламентів, гармонізовані національні стандарти на системи якості, створені на основі стандартів ISO серії 9000, введені в дію їх європейські аналоги – EN серії 29000.

Велике значення тут надається сертифікації систем якості на відповідність цим стандартам, створенню авторитетного європейського органу з сертифікації відповідно до вимог стандартів EN серії 45000. Зазначені стандарти повинні стати гарантантами високої якості, захистити мільйони споживачів від низькосортної продукції, стимулювати виробників до нових досягнень у сфері якості. Для нормального функціонування європейського ринку продукція, що поставляється, повинна бути сертифікована незалежною організацією. Крім сертифікації продукції проводиться акредитація випробувальних лабораторій і працівників, що здійснюють контроль і оцінку якості продукції. Найважливіший аспект їх діяльності – контроль за задоволенням вимог споживачів і вирішення конфліктів, що виникають між виробником і постачальником продукції.

Досвід управління якістю в США дещо відрізняється від японського, хоча головна ідея — завоювання принципів системного підходу – залишається головною. Іншими словами, у багатьох американських компаніях був відсутній комплексний підхід до управління якістю, незважаючи на наявність зовнішніх атрибутів, запозичених у японців.

Досвід Японії переконливо доводить, що підвищення якості – це праця, що ніколи не закінчується. Вважається, що сучасна фаза управління якістю почалася з 1950-х років. В Японії велика увага приділяється гурткам якості. Формування гуртків добровільне. Засідання гуртків якості – єдиний вид невиробничої діяльності, дозволеної в робочий час. Найважливішою передумовою успішної роботи з підвищення якості є підготовка і постійне навчання персоналу фірми, насамперед вищих менеджерів. Останніми роками навчання здійснюється з застосуванням сучасних освітніх технологій і технічних засобів. Розроблено програми ділових ігор з якості з використанням персональних комп'ютерів.

Європейський підхід до управління якістю практично відповідає тим прийомам і методам роботи, що використовуються на американських підприємствах. Відмінності зумовлені загальними тенденціями розвитку Європи. Цілеспрямована діяльність країн Європи зі створення єдиного європейського ринку, вироблення єдиних правил і процедур, здатних сприяти ефективному обмінові товарами й робочою силою, знайшла своє відображення і в галузі управління якістю.

У процесі порівняння різних підходів до управління якістю визначили, що принципові відмінності між західним та східним підходами до управління якістю торкаються різних аспектів, огляд яких подано в наступній таблиці.

**Таблиця 1. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю**

<i>Західний підхід</i>	<i>Східний підхід</i>
<i>Якість засновано на прагненні до постійного зниження рівня витрат</i>	<i>Якість засновано на низькому рівні дефектів</i>
<i>Головна мета — прибуток</i>	<i>Головна мета — якість</i>
<i>Якість — умова його отримання</i>	<i>Прибуток — наслідок високої якості</i>
<i>Отримання згоди постачальника на виконання вимог до якості з боку споживача</i>	<i>Отримання згоди на вимоги споживачів до якості</i>
<i>Загальні ідеї у сфері якості</i>	<i>Суворі політика якості до всіх процесів</i>

**Висновки.** Саме розробка і впровадження сучасних систем управління якістю та їхня сертифікація згідно вимог міжнародних стандартів якості серії ISO 9000 є необхідною для підприємств України. Це обумовлено, перш за все, низьким рівнем якості житлово-комунальних послуг, який напряму впливає на ефективність функціонування підприємств галузі.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Салимова Т.А. Управління якістю : підручник [за фахом «Менеджмент організацій»] /Т.А. Салимова. – [2-ге вид., стер.]. – М. : Омега-Л, 2008. – 414 с.
2. Мазур І.І. Управління якістю : навч. посібник [для вузів за фахом «Управління якістю»] /І.І. Мазур, В.Д. Шапіро. – [5-те вид.,стер.]. – М. : Омега-Л, 2008. – 399 с.