

ного виробництва, оскільки в умовах, що склалися повноцінне конкурентне середовище сформуватись не може.

ЛІТЕРАТУРА

1. Кирилук Є. Аграрний ринок в умовах трансформації економічних систем : [монографія] / Є. М. Кирилук ; Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». – К. : КНЕУ, 2013. – 571 с.
2. Майстро С. Національний аграрний ринок в умовах глобалізації: механізм державного регулювання : [монографія] / С. В. Майстро ; Національна академія держ. управління при Президентові України, Харківський регіональний ін-т держ. управління. – Х. : Магістр, 2009. – 240 с.
3. Миленький Д. Маркетинговий стратегічний аналіз ринку : автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04 / Миленький Д.В.; ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана». – К., 2011. – 19 с.
4. Осташко Т. Структурно-інституційний аналіз аграрного ринку : [наук. доп.] / Т. О. Осташко; Ін-т економіки та прогнозування НАН України. – К. : [б.в.], 2006. – 56 с.

О. Паскалова, А. Шаврієва,

студентки Одеського державного аграрного університету

м. Одеса, Україна

Керівник: кандидат економічних наук,

доцент О.І. Мельничук

ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ БАЗОВОЇ КОНЦЕПЦІЇ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Управління якістю є ключовою функцією управління будь-якої організації, основним засобом досягнення і підтримання його конкурентоспроможності. Найбільш потужним науковим і методологічним напрямом у ХХ столітті стало загальне управління якістю – Total Quality Management. Цей підхід передбачає участь всього персоналу організації у створенні високоякісної продукції або послуги на всіх етапах її життєвого циклу від стадії маркетингу, проектування, виробництва, експлуатації, обслуговування до утилізації.

Метою TQM є досягнення довгострокових змін на підприємстві. Головними чинниками, які змушують організації шукати і впроваджувати нові способи підтвердження своєї адаптивності швидкоплинним змінам, є глобалізація світової економіки, посилення конкуренції, науково-технічний прогрес, підвищення вимог споживачі та законодавства до продукції та послуг.

У концепції TQM сконцентровано все прогресивне, що було притаманно попереднім концепціям управління. Це планування виробничого процесу контроль (концепція Ф. Тейлора) [3]; важливість управління процесами (У.Шухарт) [4], статистичне управління процесами (Еге. Демінг); вдосконалення процесів (Д.Джуран); прийнятний рівень якості, заснований на компроміс між зростанням для підвищення якості продукції і на вартість наслідків випуску неякісних товарів (Р.Тагути). Вагомий внесок у розробку принципів TQM внесений А.Фейгенбаумом, який обґрунтував і сформулював принцип розширення відповідальності першої особи за поліпшення якості все менеджмент [5].

Загальне управління якістю – це технологія керівництва процесом підвищення якості. Вона має три частини: базову систему; систему технічного забезпечення; систему вдосконалення і розвитку загального управління якістю. Як випливає з філософії TQM, якість включає відчутні потреби, пов'язані з характеристиками продукції, якістю послуг, а також зумовлені якістю процесів та інших обставин.

Ефективність TQM залежить від таких основних умов: вища посадова особа на підприємстві енергійно виступає за підвищення якості; інвестиції здійснюються не в устаткування, а в людей; організаційні структури перетворюються або створюються спеціально під TQM [1, с. 200].

TQM характеризується саме тим, що воно, поряд з якістю продукції, переслідує також інші кілючові результати, такі як довгостроковий комерційний успіх, користь для суспільства й задоволе-

ність клієнтів. Тим самим TQM впливає на всі методи управління підприємством, а не тільки на ті, що відносяться до управління якістю.

Основні положення концепції TQM можна висловити наступними тезами [2, с. 62–65].

1. Визначальна роль керівництва у заходах з реформування / реструктуризації підприємств на основі принципів TQM. 2. Основна увага – клієнтам. 3. Стратегічне планування. 4. Залучення усіх співробітників. 5. Підготовка персоналу. 6. Нагороди та визнання. 7. Розробка продукції та послуг повинна швидко реагувати на потреби і очікування споживачів, які постійно змінюються та збільшуються. 8. Управління процесом. 9. Якість постачальників. 10. Інформаційна система. 11. Кращий досвід. 12. Постійна оцінка ефективності роботи системи управління якістю.

Концепція TQM ґрунтується на таких основних елементах:

У процесі створення якості бере участь кожний член компанії. Ніхто не може бути усунутий від цього процесу. Успіх компанії залежить від дій кожного її працівника.

Для компанії дуже важливо задовольнити потреби не тільки зовнішнього споживача, але й внутрішнього. Причому в ролі внутрішнього споживача можуть виступати її внутрішньовиробничі підрозділи. Тоді, наприклад, відділ закупівель буде постачальником для виробництва, виробництво – постачальником для відділу реалізації продукції, відділ реалізації – постачальником для транспортного відділу та ін. Тому компанія розглядається як система взаємовідносин постачальника й споживача.

Успіх компанії значною мірою залежить від визнання й оцінки її заслуг суспільством.

Ідеологія TQM ґрунтується на принципі: процесу поліпшення немає меж. Стосовно якості це відображається в прагненні фірми до нульових дефектів, до нульових невиробничих витрат, поставок точно в строк. Хоча відомо, що досягти цих цілей неможливо, але прагнути до них, не зупиняючись на досягнутому, потрібно.

Важливим фактором у системі TQM є людський аспект – постійна участь у процесі поліпшення якості всього персоналу підприємства, особлива увага приділяється мотивації. При цьому вона досягає такого стану, коли працівники настільки захоплюються роботою, що затримуються на роботі, працюють у вихідні, вдома, скорочують відпустки.

Впровадження TQM у сфері бізнесу забезпечується за допомогою:

1) стратегії – чіткого уявлення про те, куди рухається компанія, і доведення цього до кожного працівника; чіткого визначення кількості головних цілей, яких має бути досягнуто; інформування про головні цілі всіх працівників для розуміння їхньої ролі у виконанні спільної справи;

2) управління процесами – залучення до процесу планування всіх працівників, що сприятиме реальному впровадженню стратегії та підвищенню ступеня їхньої відповідальності в цьому процесі;

3) максимальної орієнтації на споживача – нове стратегічне планування починається разом зі споживачем. В основі – вимоги замовника.

Висновки. Шлях до успіху в кожній компанії безумовно свій, але так чи інакше він проходить через систему загального управління якістю. Тому, працююча система TQM може стати реальним інструментом безперервного вдосконалення діяльності підприємства і джерелом економічних вигод. Адже згідно з принципами TQM успішними вважаються не ті підприємства, які просто виробляють продукцію відповідно до стандартів або вимог споживачів, а ті, які забезпечують високий рівень задоволеності споживачів, власного персоналу, взаємодії з постачальниками, допомагають у розв'язанні проблем суспільства і досягають при цьому високих фінансових результатів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Мережко Н.В. Управління якістю / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К. : КНТЕУ, 2010. – 216 с.
2. Ольдерогге Н. Менеджмент четвертого покоління: современная концепция менеджмента / Н. Ольдерогге // Менеджмент. – 2008. – № 11–12. – С. 62–65.
3. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента [Электронный ресурс]. – М., 1991 // Центр гуманитарных технологий. – Режим доступа : <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/3631>
4. Shewhart Walter Andrew. Statistical method from the viewpoint of quality control. — Washington, The Graduate School, the Department of Agriculture, 1939. – P. 155.
5. Feigenbaum A. V. Quality and Productivity // Quality Progress. – 1977. – № 5. – P. 18–21