УДК 65.018

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНО-ОРІЄНТОВАНОЇ КОНЦЕПЦІЇ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ TQM В УКРАЇНІ

Бондаренко С. М., Строкач І. А.

Київський національний університет технологій та дизайну

У статті досліджено систему TQM, як один з елементів ефективного управління підприємством, а також розглянуто стратегії її застосування на підприємстві.

Ключові слова: *якість, загальне управління якістю, сталий розвиток*

Управління якістю є ключовою функцією управління будь - якої організації, основним засобом досягнення і підтримання його конкурентоспроможності. Найбільш потужним науковим і методологічним напрямом у 20-му столітті стало загальне управління якістю – Total Quality Management. Цей підхід передбачає участь усього персоналу організації у створенні високоякісної продукції або послуги на всіх етапах її життєвого циклу від стадії маркетингу, проектування, виробництва, експлуатації, обслуговування до утилізації.

Загально визнаною мовою сучасного бізнесу стало ефективне управління якістю, яке базується на вивченні і задоволенні потреб та очікувань споживачів, постійному удосконаленні продукції (послуг), процесів, з яких складається діяльність організації, застосування передових методів менеджменту організації.

Тільки така філософія ведення бізнесу здатна забезпечити сталий розвиток організації, перемогу у конкурентній боротьбі. По суті TQM є новим підходом організації до управління, який вимагає від неї не «косметичного ремонту», а глибокої перебудови основ її діяльності. 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 споживачів та законодавства до продукції та послуг.

Постановка завдання

Розвиток експортних відносин показав, що продукція вітчизняних підприємств є неконкурентоспроможною на світовому ринку саме за якістю. З огляду на це, набуває

© Київський національний університет технологій та дизайну, 2014

особливого значення проблема розроблення та впровадження системи загального управління якістю. Для досягнення поставленого завдання необхідно вивчити сучасні концепції управління якістю, зокрема систему загального управління якістю (TQM).

Об'єкт та методи дослідження

Об'єктом дослідження є концепція загального управління якістю – TQM. Розглядом різних точок зору на розуміння сутності TQM та їх порівнянням займаються автори навчальних посібників Кравченко В. Ф., Кравченко Е. Ф., Мішин В. Н., Забеліна П. В., Швандара В. А., Шаповал М. І. Для проведення дослідження було використано наступні методи: порівняння, аналізу і синтезу інформації, метод збору та узагальнення інформації. Під час написання статті використано монографії та наукові публікації українських та зарубіжних учених-економістів, статистичні дані.

Результат дослідження та їх обговорення

Тотальне управління якістю (TQM) – це концепція, що передбачає всебічне та добре скоординоване використання систем і методів управління якістю у всіх сферах діяльності від досліджень і розробок до післяпродажного обслуговування при участі керівництва та службовців усіх рівнів і при раціональному використанні технічних можливостей підприємства [1].

В основі концепції TQM лежить розробка, підтримка, постійне удосконалення якості для задоволення потреб споживача (рис.1) [2].

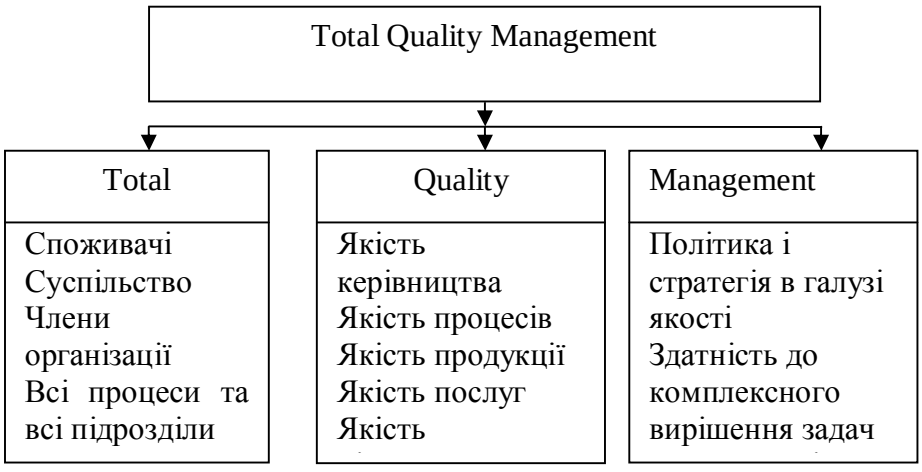

Рис. 1. **Загальна схема загального управління якістю**

© Київський національний університет технологій та дизайну, 2014

Концепція TQM вперше була запроваджена у Японії. Однак, як концепція загального управління була сформована американським ученим А. Фейгенбаумом у 1950 році.

У відповідності до японського підходу передбачено чотири рівні якості:

- відповідність стандарту (1950 р.) – орієнтація на стандарти без врахування потреб споживачів;
- відповідність використанню (1960 р.) – відповідність стандартам, призначенню та експлуатаційним вимогам;
- відповідність фактичним вимогам ринку (1970 р.) – відповідність вимогам споживачів;
- відповідність прихованим потребам (1980 р.) – відповідність не тільки явним вимогам споживачів, а й прихованим. Такий рівень якості відповідає вимогам TQM [3].

В науковій літературі існують такі твердження щодо сутності TQM:

- цілеспрямована стратегія, добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності від досліджень і розробок до післяпродажного обслуговування та утилізації відходів;
- найбільш досконала комплексна модель правління, яка охоплює всю організацію і в основі якої лежить прогресивний цілеспрямований підхід щодо якості;
- інтегральна концепція загального менеджменту, яка об’єднує окремі функції, напрями розвитку та методи управління організації з позиції забезпечення якості.

TQM формує сукупність поглядів на менеджмент підприємства, знаходиться у постійному розвитку і орієнтується на пошук підходів до забезпечення якості діяльності організації в цілому. Це найбільш досконала система управління якістю, яка зорієнтована на зменшення браку, запобігання випуску неякісної продукції.

Перехід від комплексної системи управління якістю до системи TQM нерідко порівнюють із заміною системи Птолемея на систему Коперника, коли не Сонце обертається навколо Землі, а Земля навколо Сонця. Змінюється уявлення про цінності не тільки продукції, але й про учасників її виготовлення. Відоме правило «Бос завжди правий» сьогодні трактується як «Споживач завжди правий» [4].

Можна виділити основні принципи, на яких базується TQM. До них належать такі:

1. Орієнтація на споживача – аналіз ринку і потреб споживачів.

© Київський національний університет технологій та дизайну, 2014

2. Лідерство – керівники забезпечують єдність мети й напряму діяльності організації.

3. Залучення працівників – можливість кожного співробітника брати участь у прийнятті та реалізації управлінських рішень.

4. Процесний підхід – усі види діяльності в організації розглядаються як процеси.

5. Системний підхід – представлення організації як системи взаємодіючих динамічних процесів.

6. Постійне поліпшення – при систематичному поліпшенні процесів поступово з'являється можливість зниження витрат і, відповідно, ціни продукції.

7. Прийняття рішень на основі фактів – ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних і інформації.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками.

Практика показує, що кваліфіковане використання методології TQM забезпечує:

- збільшення ступеня задоволеності клієнтів продуктами та послугами;
- поліпшення іміджу та репутації фірми;
- підвищення продуктивності праці;
- підвищення якості і конкурентоспроможності продукції та послуг;
- забезпечення економічної стійкості підприємства, а також раціонального використання всіх видів ресурсів;
- підвищення якості управлінських рішень;
- впровадження сучасних досягнень у техніці і технологіях.

На підприємствах України реалізація концепції загального управління якістю (TQM) здійснюється у впровадженні міжнародних стандартів ISO серії 9000, які на сьогоднішній день увібрали в себе кращий міжнародний досвід по створенню конкурентоспроможного підприємницького середовища.

Досвід впровадження TQM на вітчизняних підприємствах, проблеми та помилки вказують на велику кількість перешкод, які заважають адекватному сприйняттю нової бізнес-філософії.

Багато підходів до поліпшення системи загального управління підприємством та підвищення його конкурентоспроможності засновані на принципах TQM. Частина сучасних підходів уже використовується нашими підприємствами - це ISO 9000, премії

© Київський національний університет технологій та дизайну, 2014

в галузі якості. Керівники західних компаній сприймають орієнтацію на споживача, залучення й зацікавленість працівників, безперервне вдосконалення, процесний підхід, соціальну відповідальність бізнесу як невід'ємні принципи ведення бізнесу. У вітчизняний бізнес ці принципи вводяться штучно, тому проблема адаптації західних підходів до українського менталітету виходить на перший план. Керівники, з одного боку, розуміють, що змінювати філософію необхідно, з іншого боку, існує багато бар'єрів: опір працівників, нерозуміння колег і партнерів по бізнесу, незнання як і що змінювати. Для керівників багатьох підприємств при впровадженні стандартів ISO серії 9000 головним є не ефективне функціонування, розвиток і вдосконалення систем менеджменту якості, а їхня сертифікація.

Зарубіжні вчені у своєму дослідженні перешкод на шляху впровадження системи якості TQM довели, що маючи правильне уявлення про потенційну складність перешкод, компанії будуть більш підготовленими до вирішення проблем, які стоять на шляху успішного впровадження TQM.

Таким чином, існує немало причин невдач під час впровадження компаніями систем загального управління якістю. Разом з тим є дві загальні проблеми:

1) відсутність стратегічного планування;

2) відсутність відповідної внутрішньо фірмової культури, спрямованої на підтримку програми TQM.

Окрім названих проблем, можна назвати також проблеми, з якими стикаються компанії під час впровадження TQM, викликані помилками керівників під час визначення цілей в галузі якості, не адекватної підготовки персоналу і недостатнім виділенням ресурсів. Відмічена відсутність у персоналу необхідних повноважень, а також чітких обов'язків з питань якості з боку вищого керівництва.

Фірми, які впроваджують TQM, повинні зосереджувати увагу на трьох ключових областях: стратегії, керуванні процесами, акцентуванні уваги на споживачах.

Вітчизняний та світовий досвід доводять, що в середньому на третій рік після впровадження систем загального управління якістю підприємства досягають: збільшення реалізації продукції на 25-30 %, розширення ринку збуту на 10-11 %, зменшення витрат на продукцію на 45-55 % [5].

Позитивний досвід впровадження TQM у промисловій сфері сприяв тому, що були зроблені спроби впровадити TQM і в інших сферах людської діяльності: для

© Київський національний університет технологій та дизайну, 2014

організації роботи державних органів, вищої школи, медицини, сфери обслуговування тощо.

Система TQM знайшла використання у сфері освіти і науки. Прихильником впровадження системи TQM у сферу освіти і науки був ще Демінг.

Прихильники використання методів TQM у ВНЗ вважають, що це буде сприяти процесу безперервного удосконалення навчальних закладів, змінить традиційну поведінку викладачів і адміністрації.

Найважливіші принципи TQM стосовно вищої школи зумовлюють:

- участь усіх в управлінні;
- роботу групами;
- аналіз причин і наслідків у процесі прийняття рішень;
- вивчення потреб «покупців» кадрів;
- проведення експериментів під час вирішення різних проблем.

Впровадження TQM в охорону здоров'я торкнулося в основному адміністрації, тому що більшість медичних спеціалістів скептично ставляться до впровадження колективних підходів TQM у лікарську практику і бачать в них загрозу традиційним нормам своєї професійної незалежності.

Є певний досвід впровадження TQM і у сферу ресторанів, у якій індустрія швидкого ресторанного обслуговування характеризується швидким розвитком та постійними змінами залежно від змінювання характеру попиту на продукцію, що реалізується, і в ресторанні послуги. У зв'язку з цим, основна увага звертається не тільки на якість продукції і доступність цін на неї, але і на якість обслуговування відвідувачів. За умови високого рівня якості обслуговування доходи ресторанів збільшуються до 6 разів. Так запровадження TQM в ресторанах фірми «McDonald's» дозволило збільшити суму реалізації їхньої продукції за 2 роки на 20 млрд. дол. США [6].

Отже, впровадження концепції TQM сприятиме стабільності попиту, зростанню прибутків, отриманню конкурентних переваг на ринку, однак для цього в першу чергу необхідно сформувати високий рівень культури, свідомості та відповідальність власників та керівників перед суспільством.

Висновки

Завершуючи розгляд цієї концепції, можна зробити висновок, що шлях до успіху в кожної компанії безумовно свій, але так чи інакше він проходить через систему загального управління якістю. Тому, працююча система TQM може стати реальним

© Київський національний університет технологій та дизайну, 2014

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. Зарубіжний досвід з управління якістю продукції: зб. наук. праць /наук. ред. Р. І. Лимачівський. – Кіровоград: КДТУ, 2002. – 388 с.
2. Доманцевич Н. І. Сертифікація товарів і послуг / Доманцевич Н. І., Закусілов А. П., Плеша І. В. – Львів: Видавництво Львівської комерційної академії. – 2002. – 96 с.
3. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификации продукции / Орлов П. А. -Х.: Издательский Дом «ИНЖЕК», 2004. – 304 с.
4. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О. І. Момот // Навч. посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
5. Формування ринкових відносин в Україні: зб. наук. праць/ наук. ред. І. К. Боднар. – Київ: ІТД, 2007. – Випуск 9 (76). – 188 с.
6. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник / М. І. Шаповал. – К. : Товариство «Знання», КОО, 2003. – 475 с.

Бондаренко С. М., Строкач И. А.

Особенности использования социально-ориентированной концепции общего управления качеством TQM в Украине

В статье исследована система TQM как один из элементов эффективного управления предприятием, а также рассмотрены стратегии ее применения на предприятии.

Ключевые слова: *качество, общее управление качеством, устойчивое развитие*

Bondarenko S. M., Strokach I. A.

Features using social-oriented concepts of total quality management TQM in Ukraine

In article the TQM system as one of elements of effective management is researched by the entity, and also strategy of its application at the entity are considered.

Keywords: *quality, total quality management, sustainable development*

© Київський національний університет технологій та дизайну, 2014