Зікій С.О., студент; науковий керівник Гончаренко І.М., к.е.н., доц.
Київський національний університет технологій та дизайну

ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Анотація. У статті розглянуто поняття та функції управління якістю праці персоналу підприємства. Досліджено місце оцінки праці в загальній системі управління персоналом на підприємстві.

Ключові слова: управління; управління якістю праці; персонал; підприємство.

Зикий С.А., студент; научный руководитель Гончаренко И.М., к.э.н., доц.
Киевский национальный университет технологий и дизайна

ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТРУДА ПЕРСОНАЛА НА ПРЕДПРИЯТИИ

Аннотация. В статье рассмотрено понятие и функции управления качеством труда персонала предприятия. Исследовано место оценки труда в общей системе управления персоналом.

Ключевые слова: управление; управление качеством труда; персонал; предприятие.

Zikii S.; scientific supervisor Goncharenko I.
Kyiv National University of Technologies and Design

APPLIED ASPECTS OF THE QUALITY MANAGEMENT OF PERSONNEL WORK AT THE ENTERPRISE

Abstract. The article deals with the concepts and functions of quality management of the personnel of the enterprise. The place of work evaluation in the general system of personnel management at the enterprise is investigated.

Keywords: management; quality management; personnel; enterprise.

Постановка проблеми. Успіх діяльності компанії залежить від різноманітних чинників, проте саме персонал відіграє найвизначнішу роль у процесі господарської діяльності підприємства, оскільки від результатів його праці залежить, чи буде існувати підприємство взагалі [10]. Водночас, сучасний розвиток суспільства показує, що успіх підприємства здебільшого залежить від умілого та грамотного управління. Управлінський персонал є активом підприємства, людським капіталом, який очікує своєчасну та гідну економічну, психологічну та кар'єрну винагороду за результат. Виникає питання того, як поліпшити якість праці управлінців. Адже від того, як вдало вони виконують свої функції, їх ставлення до самої роботи залежить підвищення ефективності діяльності всього підприємства. Актуальність статті обумовлена значущістю якості праці персоналу для успішної роботи підприємства

Аналіз основних досліджень та публікацій. Теоретичні, методичні й науково-практичні аспекти якості праці були і залишаються об'єктом активних наукових досліджень. Різні аспекти цієї проблеми досліджувались такими науковцями, як В.М. Гриньовою, О.А. Грішновою [1], Л.І. Мороз, С.Л. Решміділовою, В.В. Стефініним [8], В.Е. Швецом [9], І.Ф. Шишкіним та іншими. Окремі науковці акцентують увагу на визначенні змісту поняття «якість праці», розглядаючи його через призму трудових показників діяльності. Інші вчені досліджують проблему оцінки якості праці, основи управління якістю праці та якістю роботи персоналу.

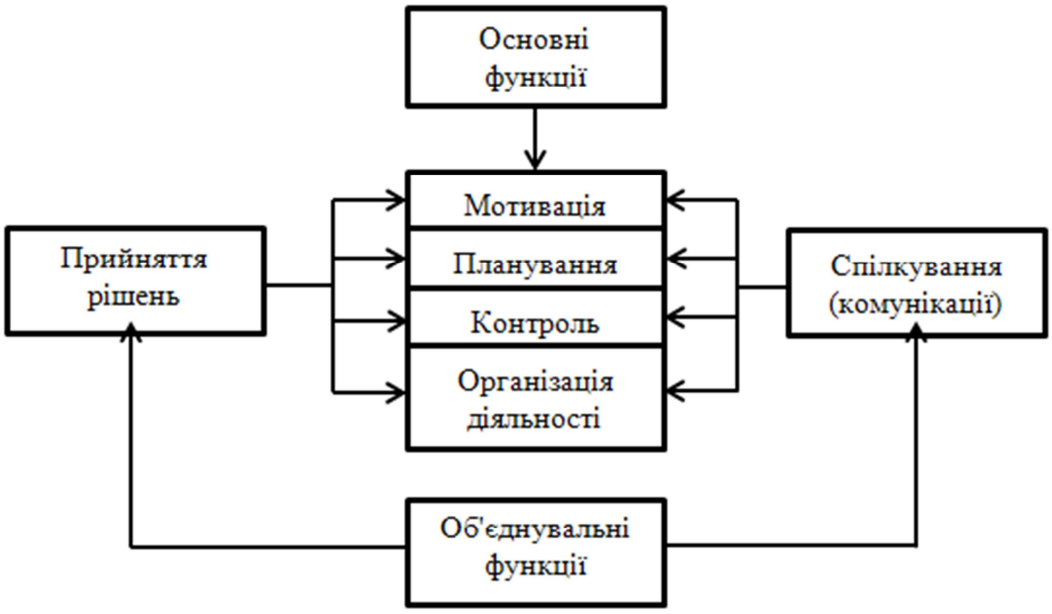
Мета дослідження. Метою статті є розглянути прикладні аспекти управління якістю праці на підприємстві та дослідити місце оцінки праці в загальній системі управління персоналом.

Результати дослідження. Висока невизначеність ринкової ситуації, економічна та політична нестабільність, обмеженість ресурсів, підвищення рівня конкуренції, зумовлюють виникнення кризових ситуацій у вітчизняних підприємств, а отже, ускладнюють управління ними. У ході розвитку виробництва, розподіл і кооперація праці призвели до виділення особливого типу трудової діяльності – управлінської праці. Зайняті процесом управління працівники відіграють важливу роль у господарській діяльності підприємства. Не створюючи безпосередньо матеріальні блага, вони впливають на всі сторони виробництва (організаційну, технічну, економічну, соціальну), приймаючи певні рішення, від прогресивності яких залежить ефективність роботи підприємства. Водночас успішність і результативність управлінської праці залежить від її організації.

Якість праці виступає одним з найбільш важливих об'єктів управління на сучасному підприємстві. Будь-яка продукція (послуга) – це кінцевий результат конкретної праці [9]. Власне, сам процес праці – це процес доцільної діяльності людини, спрямований на перетворення предметів праці на споживчі цінності.

Управління – складна багатовимірна категорія, яка характеризується багатьма аспектами. Більшість науковців відсначають, що управління є специфічним (особливим) видом діяльності. Як зазначає М.П. Калиниченко «внаслідок своєї природи та призначення, управлінська діяльність характеризується рядом рис, які у взаємозв'язку відмежовують її від інших видів діяльності» [3].

Управління як процес – це сукупність дій людини, яка забезпечує досягнення бажаного результату, кінцевої мети управління. Сукупність таких дій постає як взаємопов’язані послідовні етапи, які називаються функціями управління. Умовно їх поділяють на основні та сполучні (об’єднувальні). Основними функціями управління називають: 1) мотивацію; 2) планування; 3) контроль; 4) організацію діяльності. Своєчасна постановка і розв’язання завдань кожного етапу дозволяє досягати бажаної мети управління з оптимальною якістю і мінімальними витратами ресурсів. Основні функції в процесі управління поєднують в єдине ціле на так звані сполучні чи об’єднувальні функції: комунікації (спілкування) і прийняття рішень (рис. 1).



Джерело: [2].

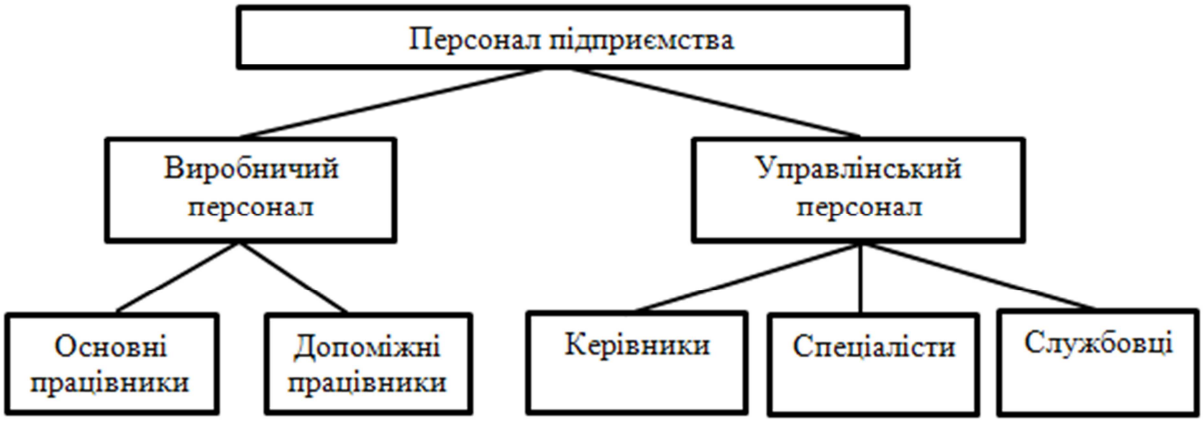
Рис. 1. **Основні та об'єднувальні функції управління**

Управлінська праця – специфічний вид діяльності, що виник у результаті поділу, спеціалізації та кооперації виробничої праці [1]. Отже, вона є працею виробничою.

Предметом управлінської праці є людина та її діяльність, а метою – координція спільних зусиль колективу і забезпечення погоджених дій його членів, що спрямовані на досягнення певних запланованих результатів. Знаряддям управлінської праці є засоби оргтехніки.

З огляду на вищесказане, праця управлінців – це переважно розумова праця. Діяльність працівників управління ділиться на три основні види: адміністративна (безпосереднє управління діяльністю і поведінкою людей), евристична або творча (розроблення й прийняття рішень), технічна (інформаційно-технічна робота). Відповідно, можна виділити такі категорії працівників управління, як керівники, спеціалісти і технічні виконавці [5].

Пропонується наступна структура персоналу на підприємстві (рис. 2).



Джерело: [5].

Рис. 2. **Структура персоналу підприємства**

У науковій літературі визначається, що керівники – це працівники, які займають посади директорів підприємства та їх структурних підрозділів (функціональних служб), а також їх заступників. Спеціалісти – працівники, які виконують інжерено-технічні, економічні та інші функції. Їх прийнято поділяти на наступні категорії: а) функціональні спеціалісти, результатами діяльності яких є управлінська інформація (економісти, фінансисти, маркетологи); б) лінійні спеціалісти, результатом діяльності яких є обслуговування і контроль у процесі виробництва (механіки, енергетики); в) спеціалісти-технологи, інженери, результатом діяльності яких є конструкторсько-технічна або проектна інформація.

До ще однієї категорії управлінського персоналу відносять технічних виконавців (службовців) – працівників, які здійснюють підготовку і оформлення документації (діловоди, секретарі, табельники, креслярі) [4].

Важливою особливістю продуктивної форми управлінської праці є те, що ефективність оцінюється не за кількістю підготовлених документів і виданих розпоряджень, а за результативністю і прогресивністю прийнятих управлінських рішень з технічних, економічних та організаційних питань, тобто за їх впливом на кінцеві результати діяльності робітників, безпосередньо зайнятих виробництвом продукції і наданням послуг. Це визначає й особливі вимоги до організації праці управлінців, адже вона охоплює багато сфер, як от: розподіл і кооперацію управлінської праці, підбір і розміщення управлінських кадрів, певний кваліфікований рівень, організацію процесів праці по управлінню, організацію та оснащення робочих місць, створення нормальних умов праці, нормування управлінської праці. Усі ці складові рівні за важливістю, оскільки спрямовані на вирішення трьох основних завдань: економічного (виконання своїх функцій при мінімальних затратах), психофізичного

(збереження здоров'я, працездатності), соціального (забезпечення престижності, змістовності праці) [3].

Управління якістю праці – система заходів, що здійснюються керівництвом з метою направити працівників на збільшення продуктивності праці, а також контролювати якість виконання робіт [4].

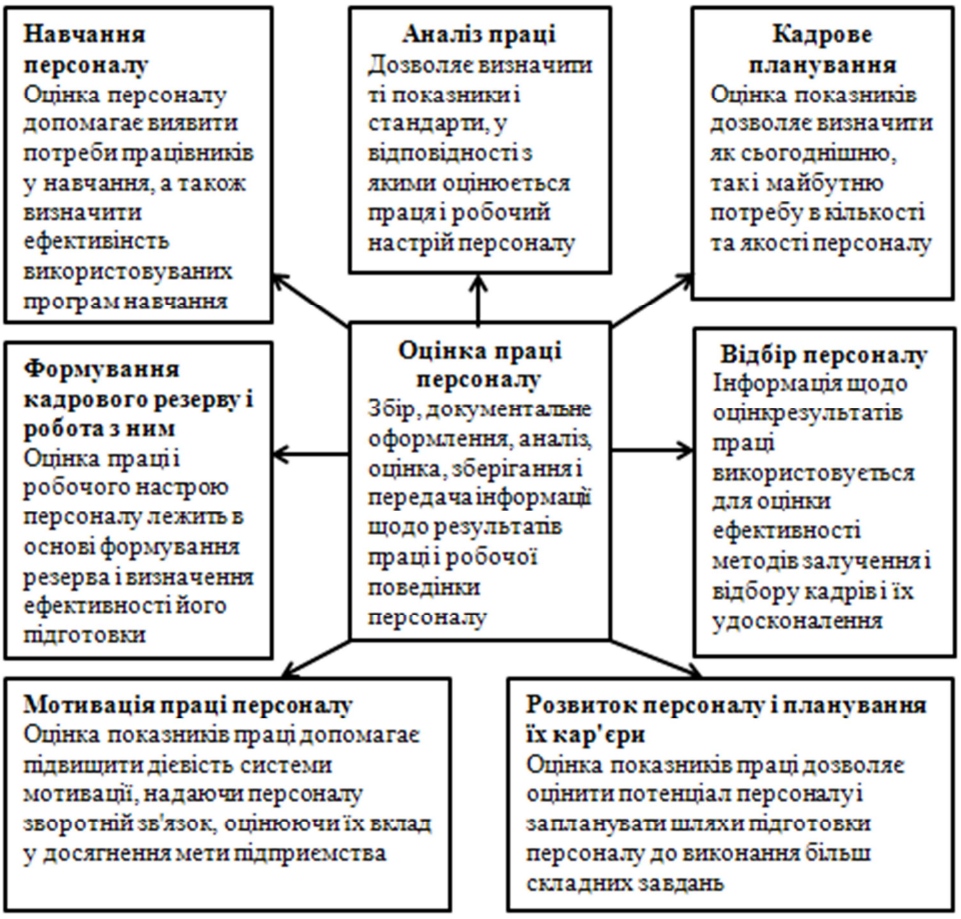
У міжнародному стандарті ISO 9000:2000 під якістю розуміється ступінь, у якому сукупність властивих характеристик виконує вимоги.

Праця має кількісну та якісну характеристики. Кількісна характеристика праці – маса живої та уречевленої праці, витраченої у процесі трудової діяльності людини, трудового колективу, суспільства в цілому. Якісна характеристика праці відображає ступінь її складності, напруженості, значущості виконуваних робіт. Єдність кількісного та якісного аспектів праці – це міра праці, тобто кількість праці певної якості.

Питання об'єктивної оцінки якості праці гостро постало наприкінці XIX ст., в епоху активного розвитку промисловості. Батьком-відкривачем у сфері науково обґрунтованої оцінки якості праці вважається Ф. Тейлор, який заклав основи наукової організації праці [12]. Звичайно, ця система передусім розглядала не власне оцінку якості праці, а методи її оптимального розподілу, раціоналізації і підвищення продуктивності праці персоналу.

Оцінка персоналу – це процес визначення ефективності виконання співробітниками організації своїх посадових обов'язків і реалізації організаційних цілей [11].

Поняття оцінки персоналу слід відрізняти від поняття атестації. Атестація персоналу – традиційний метод оцінки персоналу, при якому керівник періодично оцінює ефективність виконання посадових обов'язків за допомогою стандартних критеріїв.



Джерело: узагальнено автором.

Рис. 3. **Місце оцінки праці в загальній системі управління персоналом підприємства**

Оцінка роботи персоналу покликана сприяти кращому використанню людських ресурсів організації за рахунок тісної ув'язки завдань, що вирішуються в ході оцінки, з іншими напрямками роботи з персоналом, в першу чергу, з наступними напрямками [6]:

- аналіз роботи, визначення вимог роботи;
- навчання і розвиток персоналу;
- пошук і відбір нових працівників;
- кадрове планування;
- розвиток працівників й планування їх кар'єри;
- система стимулювання праці;
- формування кадрового резерву і робота з ним [6].

Місце оцінки результатів праці в загальній системі управління персоналом організації показано на рис. 3.

Вихідним елементом оцінки персоналу, необхідним для прийняття рішень щодо просування, підвищення кваліфікації і т.п., є формальний рівень знань і досвіду, тобто чисто анкетні дані. Але головними напрямками оцінки є оцінка (облік) результатів праці і оцінка (аналіз) ділових і особистих якостей, що впливають на ці результати. Крім того, спеціально виділяються оцінка потенціалу персоналу, а також оцінка їх мотивованості [8]. Робота по виявленню цієї відповідності включає в себе наступні етапи:

I. Встановлення кількох головних обов'язків (функцій) працівника.

II. Конкретизація кожної з цих функцій і їх ув'язка з певними показниками (прибуток, витрати, обсяг робіт, терміни і якість їх виконання і т.д.).

III. Встановлення одиниць виміру (відсотки, дні, долари і ін.) і системи показників, що відображають результати діяльності.

IV. Встановлення мінімальних і максимальних «стандартів виконання» за кожним показником.

V. Зіставлення фактичних результатів праці до стандартів виконання (вище максимального стандарту, на його рівні, нижче мінімального) і виведення оцінного бала за цим показником.

VI. Виведення середньої оцінки за всіма показниками [8].

Висновки та рекомендації. У статті розглянуто теоретичні підходи та прикладні аспекти управління якістю праці на підприємстві та досліджено місце оцінки якості праці в системі управління персоналом підприємства. визначено, що якість праці виступає одним з найбільш важливих об'єктів управління на сучасному підприємстві, а успішність і результативність управлінської праці залежить від її організації. Також розглянуто структуру персоналу підприємства для розуміння місця управлінського персоналу в загальній структурі організації. Можна зазначити, що конкурентоспроможність і ефективність виробництва всього підприємства багато в чому залежить від якості і ефективної праці персоналу, тому доцільно приділяти вагоме місце підвищенню якості праці персоналу для забезпечення високої конкурентоспроможності підприємства в сучасних умовах господарювання.

Список використаної літератури

1. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносин: підручник / О. А. Грішнова. – К.: Знання, 2004. – 535 с.

2. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М., 1988. – 293 с.

3. Калиниченко М. П. Управління персоналом промислового підприємства на засадах маркетингу [Електронний ресурс] / М. П. Калиниченко // Вісник Одеського національного університету. Економіка. – 2013. – Т. 18, Вип. 1 (1). – С. 146–151. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j- pdf/Vonu_econ_2013_18_1(1)34.pdf.

4. Карлін М. І. Стимулювання праці в перехідній економіці / М. І. Карлін. – Луцьк: Вежа, 1997. – 167 с.

5. Ландсман В. А. Теоретичні аспекти розвитку системи управління персоналом сучасного підприємства [Електронний ресурс] / В. А. Ландсман. // Державне будівництво. – 2012. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j- pdf/DeBu_2012_2_38.pdf.

6. Максименко Т. Оцінка результатів і складності роботи як інструмент мотивації управлінських працівників / Т. Максименко // Україна: аспекти праці. – 1999. – № 6. – С. 44–46.
7. Найдьонова М. В. Організаційні засади управління персоналом на залізничному транспорті України [Електронний ресурс] / М. В. Найдьонова, А. Ю. Кибенко // Збірник наукових праць Української державної академії залізничного транспорту. – 2013. – Вип. 135. – С. 136–139. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Znpudazt_2013_135_26.pdf.
8. Стефінін В. В. Система управління якістю праці на підприємствах / В. В. Стефінін // Управління персоналом. – 2006. – № 1. – С. 45–49.
9. Швець І. Б. Комплексна оцінка якості управління персоналом: монографія / І. Б. Швець, Т. В. Коваленко; Держ. вищ. навч. закл. "Донец. нац. техн. ун-т". – Донецьк: ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. – 159 с.
10. Goncharenko I. Development of competitive personnel for small and medium enterprises / I. Goncharenko // Management. – 2017. – Issue 26. – P. 42–53.
11. Goncharenko I. The application of modern HR– technologies as an effective tool improvement of personnel management enterprises in Ukraine / I. Goncharenko // Scientific bulletin of Polissia. – 2017. – № 1 (9), Part 2. – P. 168–178.
12. Taylor F. W. Scientific Management. Comprising Shop Management, The Principles of Scientific Management and Testimony Before the Special House Committee. Harper & Row. – 1911 http://www.marxists.org.