

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ФУНКЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ СЛУЖБИ ОРГАНІЗАЦІЇ

*Махмудов Х.З. д.е.н., професор; Шулъженко І.В., к.е.н., доцент  
Полтавська державна аграрна академія*

*Досліджено управління якістю як складової управлінської діяльності адміністративної служби організації, уточнено сутність поняття «управління якістю», а також аспекти впровадження в діяльність сучасних підприємств тотальної системи управління якістю (TQM).*

*Stages of generation of management science were analyzed. Interrelations of general management and quality management on agrarian enterprises, the idea of "quality management" concept and also aspects and functions of quality management are substantiated(TQM).*

**Постановка проблеми.** Управління якістю є одним з видів управлінської діяльності. Щоб здійснити довгострокові заходи з поліпшення якості роботи адміністративних служб підприємства, потрібні фундаментальні системні зміни в поєднанні з впровадженням в діяльність сучасних підприємств тотальної системи управління якістю (TQM).

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідженням проблем управління якістю присвячені праці відомих вітчизняних та зарубіжних вчених: О.Д. Гудзинського, П. Друкера, Г. Емерсона, Й.С. Завадського, Ф. Тейлора, А. Файоля, Е. Демінга, Д. Джурана, А.М. Довжини, А.М. Должанського, К.Ісікава, Ф. Кросбі, П.Я. Калити, В.І. Кривоощоко, А.І.Момота, М.І. Шаповала та багатьох інших.

Проте, варто зауважити, що в Україні на більшості підприємств фактично відсутній системний підхід до управління якістю, особливо в адміністративних службах підприємства, тому це є досить актуальним та потребує подальших досліджень.

**Постановка завдання.** Метою є дослідження управління якістю як складової управлінської діяльності адміністративної служби організації. Для цього уточнено поняття «управління якістю», а також розглянуто доцільність застосування на підприємствах системи тотального управління якістю.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У міжнародних стандартах ISO серії 9000 використовується термін управління якістю, який означає методи і види діяльності оперативного характеру, які використовуються для виконання вимог щодо якості. Якщо ж за об'єкт розгляду прийняти організацію або систему, то міжнародні стандарти рекомендують характеризувати цю ситуацію терміном адміністративне управління якістю (загальне управління якістю), який означає ті аспекти загальної функції управління, які у сфері якості визначають політику, цілі і відповідальність [1]. Українська асоціація якості (УАЯ) дає наступне визначення поняттю «управління якістю» – це такі напрямки діяльності функції загального управління, які визначають політику в галузі якості, мету і відповідальність, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості [2]. Визначення УАЯ, на нашу

думку, є досить слушним, тому що в даному випадку ефективність реалізації функцій загального управління залежить від досягнення цілей підприємства у сфері якості.

Організація системи управління якістю на підприємстві полягає у створенні організаційної структури в межах підприємства, яка охоплює всі сфери його діяльності й підрозділи в сукупності з відповідними функціями, процесами та ресурсами, що забезпечують здійснення ефективного функціонування даної системи на всіх етапах її життєвого циклу і в кожному її елементі.

Однією з найбільш значних за останні роки інновацій у сфері забезпечення належного рівня якості та конкурентоспроможності стало впровадження в діяльність сучасних підприємств тотальної системи управління якістю (TQM). На відміну від підходів до управління підприємством, які ґрунтуються на стандартизації, підходи TQM є дуже гнучкими та м'якими, у них фактично відсутні цілком обов'язкові елементи чи вимоги. TQM часто розглядають як загальну філософію управління, яка визначає лише базові ідеї та концепції, залишаючи підприємствам свободу вибору тих чи інших шляхів їх реалізації.

Метод TQM базується на теорії Демінга: чим вища залученість співробітника у визначенні цілей організації, тим з більшим ентузіазмом він прагне до безперервного удосконалювання процесу їх досягнення. Загальне управління якістю заохочує участь, колективну роботу і більш високу якість результатів, забезпечуючи стимули для більш успішної діяльності всього підприємства. Це соціально орієнтована стратегія, що ґрунтується на статистичних теоріях управління та контролю і спрямована на задоволення очікувань споживача за рахунок безперервних спільних зусиль з метою удосконалення діяльності організації. Такі абревіатури, як TQC (total quality control – загальний контроль якості), JIT (just-in-time delivery – постачання вчасно), QFD (quality function deployment – використання функції якості) і TQM (total quality management – загальне управління якістю) широко використовують для характеристики змін у практиці управління, спрямованих на безперервне удосконалення якості [3]. Управління якістю починається з інтенсивного дослідження внутрішніх взаємин між існуючими процесами управління. Що стосується удосконалення діяльності адміністративного апарату управління підприємством у зв'язку із застосуванням системи TQM, то, на нашу думку, пропозиції Демінга заслуговують на увагу [4]:

1. Складіть і повідомте всім співробітникам декларацію цілей і завдань організації. Керівництво повинно постійно демонструвати свою прихильність до цієї заяви. Кожний працівник адміністрації повинен чітко розуміти місію організації і свою роль у її виконанні.

2. Вище керівництво повинно засвоїти нову філософію. Першочерговим завданням усіх організацій має стати задоволення споживача.

3. Усвідомте значення інспекції для удосконалювання процесів діяльності та зниження витрат.

4. Припиніть практику вибору ділового партнера винятково за цифрами на ціннику. Потрібно орієнтуватися на розумне поєднання цін з реальною вартістю і якістю.

5. Безперервно і постійно удосконалюйте систему виробництва та обслуговування. Потрібно, щоб управління проводилося в інтересах підвищення якості і продуктивності та безперервного зниження витрат. TQM має бути безперервною діяльністю з «проривами» до досягнення цілей вищого рівня після того, як процеси стають стабільними, очевидними і контрольованими.

6. Використовуйте сучасні методи підготовки.

7. Навчайте лідерству і затвердуйте його як інститут. В організації, де застосовують TQM, роль лідера виходить за межі формальної ієрархії і містить у собі методи, які мінімізують розбіжності між місією організації та індивідуальними виробничими цілями в умовах окремих працівників.

8. Женіть страх і заохочуйте довіру. Створіть клімат, сприятливий для нововведень.

9. Оптимізуйте зусилля бригад, груп і відділів, виходячи з цілей і завдань організації. Менеджерам варто прищеплювати схильність до колективної роботи, спрямованої на неперервне поліпшення процесів діяльності та надаваних послуг.

10. Уникайте гасел у стосунках зі співробітниками. Наголос треба робити на пошук засобів досягнення задоволеності споживача, а не на те, щоб установлювати нові, дедалі вищі норми і потім «зрізати кути», коли робота не вкладається в терміни та бюджет. Це приклад мислення «цієї хвилини» в його найгіршому вияві.

11. Відмовтеся у виробничій діяльності від кількісних норм. Замість цього вивчайте і запроваджуєте методи удосконалення. Відмовтеся від «управління за цілями». Замість цього вивчайте зміст процесів діяльності і способи, якими їх можна поліпшити.

12. Усувайте бар'єри, що позбавляють людей почуття гордості за свою працю. Варто починати позитивні дії, щоб відповідним чином навчити і забезпечити всім необхідним своїх співробітників, а також відновити їх «внутрішню» мотивацію працювати краще і без примусу.

13. Заохочуйте кожного на самовдосконалення і навчання. Як менеджери, так і інші працівники повинні вміти трансформувати свою організацію.

14. Починайте активні дії для здійснення змін. Керівники організації повинні створити чітку структуру, а також позитивне робітниче середовище, щоб перераховані вище рекомендації виконувалися щодня. Тобто, враховуючи ці пропозиції, адміністративна служба підприємства зможе ввести систему TQM у повсякденну роботу. Вищі керівники повинні забезпечувати впровадження даної системи активною участю та особистим прикладом, застосовуючи дії, спрямовані на досягнення змін.

Процес змін повинен починатися з усунення консерваторів у вищому менеджменті підприємства і може чи перемогти за наявності сильного керівництва чи закінчитися провалом. Не існує єдиного найкращого способу визначення та впровадження змін. Всі організації різні і використання того чи іншого «шаблону» для реалізації змін не забезпечує успіху. Виникає необхідність комбінувати різні підходи, які максимально враховують особливості тієї або іншої організації. Необхідною передумовою ефективної реалізації ор-

ганізаційних змін є визначення критеріїв готовності організації до їх впровадження. Це означає, що перед менеджером поставлено завдання оцінки готовності підприємства до проведення організаційних змін з урахуванням внутрішніх можливостей і обмежень зовнішнього середовища.

Проведення системних організаційних змін вимагає гнучкого і збалансованого підходу. В якості основних врівноважуємо величин можна виділити баланс ініціатив "зверху" і "знизу", баланс інтересів, баланс використовуваних мотиваційних механізмів, баланс функціонування і розвитку, баланс проектування і впровадження, а також баланс структурно-технологічних змін і кадрових змін.

**Висновки.** Таким чином, можна підсумувати, що для здійснення довгострокових заходів з поліпшення якості роботи адміністративних служб підприємства потрібні фундаментальні системні зміни в поєднанні з впровадженням у діяльність сучасних підприємств тотальної системи.

#### **Література:**

1. Должанський А.М. Системи управління якістю / А.М. Должанський, Н.М. Очеретна, І.М. Ломов. – Дніпропетровськ: Видавництво «Свідлер А.Л.», 2009. – 390 с.

2. Українська асоціація якості: [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.uaq.org.ua/modules.php?op=modload&name=pn\\_glossary&file=index](http://www.uaq.org.ua/modules.php?op=modload&name=pn_glossary&file=index).

3. Кривощоків В.І. Управління якістю: Навчальний посібник для студентів вищих навч. закладів/ Національний гірничий університет. – 2-ге видання/ В.І. Кривощоків – Д.: Наука і освіта, 2008. – 309 с.

4. Эдвардс Деминг. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Деминг Эдвардс – М.: «Альпина Паблишер», 2011. – 400 с.

УДК 657

### **ЕКОНОМІЧНИЙ ЗМІСТ ОСНОВНИХ ЗАСОБІВ У НОРМАТИВНО-ПРАВОВОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ** *Мац Т.П., к.е.н., ст.викладач; Черкасов О.О., здобувач* *Полтавська державна аграрна академія*

*Стаття присвячена дослідженню економічного змісту терміну «основні засоби» та питанню об'єктів обліку основних засобів, їх узгодженості між собою, що використовуються в норматив-правовому забезпеченні.*

*To research the economic meaning of the term «fixed assets» and the issue of objects of fixed assets, their consistency with each other, used in the standard-legal support.*

**Постановка проблеми.** Облік основних засобів на підприємстві займає одне із важливих місць, що визначають масштаби та напрями розвитку підприємства. Вони визначають стратегічні можливості діяльності підприємства, а їх ефективне використання впливає на результати виробництва, тобто в кінцевому результаті – фінансовий результат, його здатність конкурувати з іншими товаровиробниками тощо.

Для чіткого розуміння економічних процесів, в тому числі формування та відтворення основних засобів виникає необхідність дослідити економічну сутність основних засобів, зокрема у нормативно-правовому забезпеченні.