

**Перепада Євген,**  
студент 3-го курсу  
гуманітарно-економічний факультет  
Науковий керівник: **Леміш К.М.,**  
к.е.н., доцент (БДПУ)

## **МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ НА БАЗІ КОНЦЕПЦІЇ TQM**

**Актуальність теми.** Сьогодні, в результаті широкої економічної глобалізації та у зв'язку з непинним ростом конкуренції на ринку, найголовнішим для підприємства є стратегічні цілі і планування, а також його орієнтація на клієнта. Головним аспектом розвитку фірми або організації є стратегія менеджменту якості. Саме визначення якості стало найголовнішим для підприємства, яке нерозривно пов'язано з його діяльністю. Початок XXI ст. остаточно ознаменував поворот в історії менеджменту і його перехід до покращення «якості життя».

**Ступінь досліджуваності проблеми.** Особливу увагу даній темі приділяли такі вчені як Е. У. Демінг, Дж. М. Джуран, А. В. Фейгенбаум, Д. Харрінгтон, Ф. Кросбі, Ф. У. Тейлор, К. Исакава, Г. Тагута та інші.

**Мета і методи дослідження.** Метою даної роботи є визначення основних засад менеджменту якості на підґрунті концепції TQM (Total Quality Management).

Під час виконання роботи було використано такі загальнонаукові методи дослідження: системний підхід, абстрагування, та порівняльний аналіз.

**Сутність дослідження.** Менеджмент якості є основною концепцією розвитку сучасного підприємства, з його допомогою досягається конкурентні переваги на ринку, забезпечується прибуток чи дохід фірми, задовольняються потреби споживачів, створюються певні умови і стандарти тощо.

На поточний момент розвитку людства якість виготовленої продукції займає провідне місце в числі найголовніших задач, які потребують вирішення. Усі цивілізовані країни світу втілюють нові методи вирішення проблеми підвищення якості продукції. Згідно з їх культурними, національними та економічними особливостями сформувався специфічні концепції керування якістю. Найбільшу підтримку дістала концепція якості Total Quality Management, надалі TQM.

Отже, TQM – це концепція цілеспрямованого впливу керівництва на підприємство зі застосуванням певної методології та системи управління для модернізування усіх сфер діяльності за умови розумного використання абсолютно усіх наявних можливостей. Вона уперше була втілена у Японії. Але, сама ідея концепції TQM вперше спала на думку американцю А. Фейгенбауму в 1950 році. А у подальшому розвинена іншими вченими зі світовим ім'ям: Е. У. Демінгом, У. Шухартом, Дж. М. Джураном та К. Исакавою.

Хоч концепція не є унікальною і спирається на японський досвід, а саме на методологію CWQC (керування якістю на японському підприємстві), вона має певні власні ознаки. Найбільший розмах вона дістала в таких

країнах «гігантах», як Сполучені Штати Америки, Швеція, Південна Корея, Тайвань, Велика Британія, ФРН, та звісно ж Японія. Однак, TQM у кожній країні трактується на свій лад, дивлячись на особливості їх історії та культури. Так, згідно деяким науковцям-аналітикам, у Сполучених Штатах Америки і деяких країнах Західної Європи приділяється увага більше самій культурі виробництва, а у державах Сходу ґрунтуються на окремих методах статистики і колективній діяльності [1, с. 433-437].

Завданням TQM є стале, ефективне поліпшення якості, шляхом безперервного контролю та моніторингу результатів підприємства та спрямування його діяльності у вірному напрямку. Крім того не менш важливим є намагання уникнути помилок та недоліків, створення надійних умов для конкуренції з використанням нових і прогресивних технологій. Згідно з цією концепцією виробник повинен задовольняти попит споживачів, а за мету ставити якість створеної ним продукції чи наданих послуг. Для цього треба мати стратегію підприємства, певні цілі, розумно використовувати всі наявні види ресурсів тощо [2].

Важливим також є і те, що результативність використання TQM залежить від таких обставин, як: керівництво на підприємстві, яке має слідкувати за якістю продукції та послуг, початкові інвестиції, які повинні бути вкладені в людський капітал, а не в інвентар та обладнання, а також загальна модернізація всієї структури підприємств під власне концепцію TQM [3].

Як вже було зазначено раніше, єдиного тлумачення концепції TQM не існує, оскільки це залежить від специфіки кожної країни. Але існують так би мовити дванадцять ключових принципів, за якими можна визначити чи використовується TQM, або це якась інша концепція. До принципів відносяться:

- 1) націленість діяльності фірми або організації на задоволення вимог і сподівань клієнта;
- 2) оцінка відносин між працівниками;
- 3) постійне вдосконалення виробництва і сфери якості;
- 4) єдине та комплексне вирішення задачі покращення якості на всіх стадіях життєвого циклу підприємства;
- 5) акцент зусиль на людських ресурсах (культурі виробництва, стилі керівництва тощо);
- 6) участь робітників у розв'язуванні проблем, які стосуються якості;
- 7) безперервне збільшення кваліфікації та компетентності працівників;
- 8) зосередження уваги не на розкритті проблеми, а на її попередженні;
- 9) безперервне забезпечення якості процесу;
- 10) оптимальність зв'язку тріади "час – витрати – якість";
- 11) забезпечення точності даних про якість з допомогою застосування статистичних методів;
- 12) повсякчасне поліпшення якості (концепція дж. Джурана).

Ці принципи визначають «філософію» TQM, яка ставить якість на першу щабель оцінку діяльності організації, трактує її як у економічному, так і у соціально-психологічному розумінні, стирає грані між виробником і

споживачем, що є дуже важливим сьогодні і на майбутнє [4].

Зростання цікавості до TQM серед вітчизняних вчених з'явився приблизно в середині 90-х років XX ст.. В цей час Україна, а також інші країни минулого Радянського Союзу, переживали складний і довгий етап реорганізації до ринкової економіки. Відсутність необхідних умов створило підґрунтя для вдалої перевірки цієї концепції у вітчизняній практиці. Крім того, цьому періоду характерна певна активізація із запровадженням стандартів ISO 9000. Супроти зарубіжної практики, де використання TQM почалося до ISO, в Україні, навпаки, втілення саме цих стандартів підштовхнуло вчених до аналізу концепції TQM.

У даний час, питання якості є дуже актуальним і вабить все більше вітчизняних науковців. Однак процес залучення концепції TQM в Україні важчий, ніж інших країнах «Західного світу». Майбутнє країни нереальне без реформування системи управління і залежить від спроможності і бажання керівництва вдовольняти потреби, як одного громадянина, так і усього суспільства загалом. Утім буде цей процес ефективним, чи ні, сказати складно. На разі ж, повної метаморфози філософії управління, як це було, наприклад, в США, в Україні ще не сталося [5, с. 225-230].

**Основні висновки.** Впровадження концепції TQM відкриває можливості для ефективного і стрімкого вирішення проблем на підприємстві. З її допомогою чітко визначається мета, завдання, ресурси та процеси, які неминуче потрібні для управління якістю. Окрім того, відбувається покращення якості послуг та товарів, впроваджуються певні стандарти виготовлення продукції, зменшуються затрати часу і витрати підприємства тощо. Ця концепція, дозволила подивитися на якість з іншого боку, на її потрібність широкого безпосереднього використання і реалізації у повсякденному житті.

## **ЛІТЕРАТУРА**

1. Шаповал М.І. Навчальний посібник : підручник / Шаповал М.І. – Київ : т-во «Знання», 2007. – 471 с.
2. Сучасні методи менеджменту якості в контексті розвитку підприємства [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/4\\_vlasenko\\_petrenko.htm](http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/4_vlasenko_petrenko.htm)
3. Запунний О.Й. Управління якістю продукції : навч. посіб. / за ред. О.Й. Запунного. – К. : ІЗМН, 1998. – 134 с.
4. Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://studopedia.su/8\\_1968\\_osnovni-elementi-strategii-TQM-umovi-uspishnogo-vprovadzheniya-TQM.html](http://studopedia.su/8_1968_osnovni-elementi-strategii-TQM-umovi-uspishnogo-vprovadzheniya-TQM.html)
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник. / Момот О.І. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 368 с.