

УДК [006:338](477)(075)

ВІСІМ ПРИНЦИПІВ МЕНЕДЖМЕНТУ

А.А. Кудрявцева, магістр

Київський національний університет технологій та дизайну

А.С. Зенкін, дтн. проф.

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: менеджмент, ситеміуаправління якістю, принципи менеджменту, TQM, конкурентоспроможність.

Менеджмент сучасного українського підприємства в першу чергу має бути спрямований на забезпечення конкурентоспроможності у відповідній галузі. У цьому випадку головним завданням керівництва є розвиток підприємства, що свідомо випереджає вимоги споживачів. Це можливо при використанні сучасного інструменту управління конкурентоспроможністю – менеджменту якості. Тому менеджмент якості у сучасних умовах є пріоритетною системою управління підприємствами(TQM). Однак, у галузевій економічній науці ця проблема практично не досліджена. Це обумовлює актуальність даної теми.

Цикл управління в організації, що працює за принципами TQM, являє собою цикл безперервного поліпшення всіх показників діяльності та містить три ключові аспекти: планування вдосконалення,реалізація вдосконалення тасамооцінювання

Узагальнюючи різні підходи до розуміння концепції TQM, порівняльну характеристику традиційних принципів управління та принципів управління в системі TQM можна представити у вигляді табл. 1.

Таблиця 1 - Відмінності основних принципів традиційної системи управління й системи TQM

Традиційні принципи управління	Принципи системи TQM
Задоволення потреб замовника	Задоволення потреб споживача, суспільства й працівників організації
Планування, забезпечення й контроль поліпшення якості продукції	Планування, забезпечення й контроль поліпшення якості всіх процесів і систем
Розробка переважно коригувальних дій	Розробка переважно запобіжних дій
Навчання управлінню якістю тільки працівників відділу контролю якості	Навчання управлінню якістю всього персоналу
Покладення функцій забезпечення якості на відділ контролю якості	Покладення функцій управління якістю на всіх працівників
Вирішення в напрямі якості тільки «гарячих» питань і завдань сьогодення	Регулярне виявлення й вирішення в напрямі якості хронічних проблем
Виконання кожним автономно поставленого завдання	Координація та взаємодія діяльності всіх працівників у сфері якості

Завдання TQM полягає у постійному поліпшенні якості шляхом регулярного аналізу результатів та коригування діяльності, прагнення до повної відсутності дефектів та зниження невиробничих витрат, забезпечення конкурентоспроможності та завоювання довіри всіх зацікавлених груп завдяки використанню передових технологій, гнучкості, своєчасним поставкам, тощо.

На основі основних принципів TQM сформовано вісім наступних принципів, на яких має базуватись система менеджменту сучасного підприємства.

1. Орієнтування на споживача та інші зацікавлені сторони.
2. Лідерство керівника.
3. Залучення персоналу.
4. Процесний підхід.
5. Системний підхід.
6. Постійне поліпшення.
7. Прийняття рішень на основі фактів.
8. Взаємовигідні відношення з постачальниками (та іншими партнерами)

Для ефективного менеджменту якості принципове значення має концентрація на процесах. Практично будь-яку організаційну діяльність можна розглядати як процес, у ході якого "вхід" (сировина, матеріал, напівфабрикат, інформація й т.д.) перетворюється в "вихід" (продукт) з кінцевою метою - задовольнити потреби клієнта. Якість кінцевої продукції або послуг залежить від якості кожного окремого процесу і їх взаємозв'язку. Концентрація на процесах дозволяє забезпечити прозорість і керованість виробничої діяльності підприємства й робіт з обслуговування клієнтів.

Ще один важливий елемент менеджменту якості - безперервні поліпшення. Діяльність по поліпшенню якості спрямована на забезпечення максимальної відповідності виробленої продукції й надаваних послуг потребам клієнтів, а також на усунення виявлених недоліків в існуючих процесах.

Таким чином, впровадження менеджменту якості служить для того, щоб поліпшувати якість управління бізнесом, він являє собою систему управління бізнес-процесами підприємства. Менеджмент якості передбачає створення бізнес-моделі підприємства, де кожна послуга або процес одержання продукту розглядається як ланка ланцюжка, наприкінці якого коштує споживач.

Список використаних джерел

1. Зенкін М.А. Стандартизація, сертифікація у виробничих процесах та сфері послуг: навч. посібник / М.А. Зенкін, Г.І. Хімічева, А.С. Зенкін. – К.: Кафедра, - 2017. – 326 с.
2. Клименко С.М, Т. Управління конкурентоспроможністю підприємства: Навч. посіб. / Т.В. Омеляненко, Д.О. Барабась, О.С. Дуброва, А.В. Вакуленко – К.: КНЕУ, 2008-520 с.