

Мостова К. А.
*аспірант кафедри менеджменту організацій,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна*

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-415-6-33>

НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

У сучасних умовах господарювання розробка та впровадження системи управління якістю послуг на вітчизняних підприємствах є актуальною проблемою, тому що інтенсивний світовий розвиток вимагає постійного вдосконалення функціонування підприємств із метою завоювання нових ринків, підвищення конкурентоспроможності, збільшення прибутку та задоволення попиту споживачів. Дієва система управління якістю послуг має сприйматися керівниками як сучасний спосіб реагування на виклики ринку в умовах динамічних змін ринкового середовища, сприятиме підвищенню рівня конкурентоспроможності, виявляючи проблеми та визначаючи напрямки їх вирішення, використовуючи потенційні умови та ресурси. Система управління якістю послуг підприємств має враховувати фактори впливу зовнішнього оточення й розробляти та впроваджувати такі сценарії розвитку, які, за потреби, корегуються й адаптуються до змін, що відбуваються в економіці та суспільстві.

Проте, незважаючи на вагомий внесок іноземних та українських науковців, теоретичні аспекти формування системи управління якістю послуг потребують подальшого, більш глибокого дослідження з огляду на те, що формування та впровадження системи управління якістю послуг підприємств вимагає нових, адаптивних методологічних наукових напрацювань та досліджень [1].

Впродовж всього розвитку науки не припинялися спроби знайти досконале визначення саме поняття «якості», починаючи з відомих філософів древньої Греції і по теперішній час, які більшою мірою базуються на розумінні якості як спільності, визначеності, цілісності всіх існуючих ознак предмета, що відрізняють його від інших, через те, що властивостей будь-яких предметів є безліч і всі вони є різноманітними. Якість в умовах діджиталізації економіки, поширення

впровадження штучного інтелекту повинна відповідати сучасним реаліям ринку послуг, визначати динамічну характеристику об'єкту, процесу, послуги, виступати у вигляді обов'язкового показника відповідності потреб споживача, відповідності сучасним принципам розвитку економіки, збереженню навколишнього середовища, відповідності міжнародним та галузевим стандартам.

Сучасне поняття якості в сфері менеджменту нерозривно пов'язане із конкурентоспроможністю та тенденціями ринку і відповідно концептуальними підходами до управління якістю. Так українські науковці Данченко О.Б. та Белова О.І. стверджують, що управління якістю – це узагальнююче поняття, безпосереднім елементом якої є менеджмент якості. Іншими словами – це система, відповідальна за комплексний план діяльності підприємства, що спрямований на розробку і впровадження агрегованого підходу із забезпечення та поліпшення якості діяльності, продукції та послуг на усіх ключових процесах підприємства [2, с. 169–175].

Аналіз публікацій вітчизняних і зарубіжних авторів і практиків, праць дослідників показує, що крім загальновідомих термінів «управління якістю», «забезпечення якості», «система якості», «система менеджменту якості», використовуються також терміни: «забезпечення якості», «система забезпечення якості», таким чином під цими термінами доцільно розуміти комплекс заходів, економічних та управлінських інструментів, призначених для управління бізнес-процесами з метою забезпечення їх якості та їх завершеності. Задля покращення якості використовується значна кількість різноманітних систем управління якістю, які є добровільними або обов'язковими для впровадження на підприємствах, але їх наявність стає об'єктивною необхідністю при налагодженні міжнародної економічної співпраці.

Система управління якістю є важливою складовою концепції ефективного функціонування підприємства та визначає її підсистеми управління, розкриває впровадження організаційних, економічних та технічних заходів зі сприяння отриманню високої якості продукції та послуг. Тому система управління якістю забезпечує якість на підприємстві за умови, коли всі процеси – технічний, технологічний, організаційний – будуть взаємопов'язані між собою.

Але практично всі дослідники питань менеджменту якості спираються на міжнародні стандарти, таким чином можливо стверджувати про беззаперечну актуальність впровадження системи управління якістю за міжнародними стандартами серії ISO.

На сьогодні система управління якістю ISO 9001 — найбільш авторитетна в світі система управління. В умовах жорсткої конкуренції гарантії якості роблять вирішальний внесок щодо вибору споживачем продукції або послуги тієї чи іншої компанії. Узагальнюючі існуючі визначення можна стверджувати, що системи управління якістю – це сукупність організаційної структури, процедур, процесів, побудованих відповідно до ISO 9000 задля досягнення результатів, визначених в стратегічних планах підприємства. Систему управління якістю можна представити, як сукупність взаємопов'язаних та взаємозалежних елементів. До найголовніших пріоритетів системи управління якістю належать:

- оптимізація процесів на підприємстві [3];
- раціональність використання ресурсів підприємства;
- впровадження систем лояльності (залучення постійних клієнтів);
- стимулювання співробітників до результативності;
- високий рівень запланованих цілей та завдань;
- почуття відповідальності та розуміння індивідуального внеску, що сприяє відкритому спілкуванню та активній участі співробітників на всіх рівнях;
- гнучкість, яка дозволяє швидко та правильно реагувати на можливості та перешкоди;
- введені системи відстеження та моніторингу, які здатні виявляти дефекти в продукції, виробництві та організації процесів роботи підприємства;
- безпека і турботливе відношення до навколишнього середовища.

Система управління якістю (СУЯ) визначається як формалізована система, яка документує процеси, процедури та відповідальність за досягнення політики та цілей у сфері якості. Таким чином можна стверджувати, що СУЯ допомагає координувати та спрямовувати діяльність організації, щоб відповідати вимогам споживачів і нормативним вимогам, а також постійно підвищувати ефективність виробничих процесів та надання послуг. Призначення системи управління якістю (СУЯ) – постійне покращення діяльності і, як наслідок, підвищення конкурентоспроможності організації на вітчизняному та світовому ринках.

Література:

1. Давидова О.Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків, 2018. 448 с. URL: <http://surl.li/ljgabo>
2. Данченко О.Б., Белова О.І., Сафар Х.М. Основні аспекти управління якістю діяльності підприємства торгівлі. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2019. № 2 (54). URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Vzuk_2019_2_22.pdf
3. Міжнародна організація по стандартизації (ISO). URL: <https://www.iso.org/about-us.html>