

НАПРЯМ 5. МЕНЕДЖМЕНТ

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-622-8-29>

ВПЛИВ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ НА ЕВОЛЮЦІЮ УЯВЛЕНЬ ПРО СТВОРЕННЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Бардась Артем Володимирович

*доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту,
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»*

Ханов Віктор Володимирович

*аспірант кафедри менеджменту,
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»*

В українському академічному середовищі інтерес до питань управління якістю в організаціях починає з'являтися з початку 2000-х років та охоплював різноманітні аспекти, починаючи від побудови всеохоплюючих систем якості на основі досвіду провідних країн світу та включно з пропозиціями створення локальних систем на галузевих підприємствах сільськогосподарського, виробничого, медичного, освітнього та фінансового спрямування. Цей інтерес виникає як наслідок інтернаціоналізації діяльності українських підприємств та необхідності підвищення конкурентоспроможності українських товарів та послуг на міжнародних ринках. Саме визначення категорії «управління якістю» є предметом наукових дискусій, причому такі визначення змінюються в залежності від об'єктивних конкретно-історичних умов та розвитку економічних відносин у суспільстві. Один з засновників сучасної теорії управління якістю В.Е. Демінг, якому належить авторство концепції безперервного вдосконалення процесів, відомої як цикл PDCA (Plan–Do–Check–Act) [1], на відміну від засновника школи наукового менеджменту, поділяв точку зору, відому як «теорію Y», наголошуючи на важливості залучення робітників до створення систем управління якістю в організаціях. Демінг вважав, що приблизно 85% проблем якості зумовлені саме невдалими управлінськими рішеннями, а виявити ці похибки допомагає наявність механізмів зворотного зв'язку керівників з рядовими співробітниками.

Сучасник В. Демінга як ще один дослідник систем управління якістю Джозеф Джуран інтегрував цю концепцію в загальну систему управління організацією, описавши так звану «трилогію якості», яка включає три основні процеси, такі як планування якості, контролювання якості, покращення якості [2].

Відповідно до розробленої А. Фейгенбаумом концепції загального контролю якості, керівники організації мали приділяти увагу дотриманню параметрів якості на етапах створення продукту (надання послуги), а не контролювати якість в момент завершення виробництва перед передачею виробу замовнику (як це описано вище), оскільки в цьому випадку управлінська діяльність має суто реактивний характер, за якого можлива лише фіксація відхилень та комунікація з клієнтом, проте сама корисність послуги або продукту зазнає безповоротних змін [3].

Паралельно з дослідженнями систем управління якістю в організаціях, що проводилися на прикладі американських організацій, цими питаннями займалися японські фахівці, серед яких варто виокремити К. Ісікаву, Геніті Тагуті та Шигео Шинго. Якщо перший, Каору Ісікава, сформував основні уявлення керівників про роль менеджменту, спираючись на досконале володіння управлінським персоналом статистичними методами, приділяючи увагу перебудові світогляду керівників компаній та підприємств. Розроблена Г. Тагуті концепція доводила зв'язок між економічним фактором (вартістю продукції) та її якістю, причому обидва ці фактори характеризувалися так званою функцією втрат та описувалися кривою параболічної форми, де зростання втрат досягали свого максимального значення наприкінці відрізків параболі, де розмір втрат зумовлював необхідність заміни виробу.

Ш. Шинго в своїх роботах поєднав принципи школи наукового менеджменту з використанням методів статистичного контролю якості. На основі цього ним було розроблено систему виявлення помилок у виробничому процесі, які спричиняють виникнення виробничих дефектів, яка складалася з фаз виявлення та регулювання. Така практика управління на підприємстві передбачала зупинку виробничих процесів у випадку виникнення помилки. Виникнення помилки вимагало вивчення причин її виявлення, ідентифікацію проблеми та реалізацію управлінських заходів, спрямованих на запобігання можливості повторного виникнення. До нещодавнього часу процеси глобалізації зумовлювали зростання частки сервісно-орієнтованих підприємств на тлі структурної перебудови національних економік більшості країн. Таким чином, ті підходи, які свого часу розроблялися для промислових організацій, все частіше запозичуються та впроваджуються в практику діяльності фірм, що задіяні в сфері послуг – від інформаційних технологій до медицини. У випадку медичних організацій впровадження систем управління якістю є особливо актуальним, оскільки надання медичної допомоги супроводжується певним рівнем невизначеності, її результати значною мірою залежать від координованості міжфункціональних процесів, а помилки набувають критичного значення. Успішність наданої медичної організації послуги визначається комплексним поєднанням різних чинників, серед яких: кваліфікованість персоналу та його відданість

обраній справі; довіра між пацієнтами та персоналом медичної організації, побудована на системі ефективних комунікацій; відповідність отриманого результату очікуванням споживачів медичних послуг (пацієнтів); вартість отриманих медичних послуг та їх «окупність» з точки зору споживача (пацієнта), яка проявляється у ремісії хронічних захворювань, відновленні працездатності, поверненні функціональності, тощо; відповідність технологій надання медичних послуг сучасному рівню розвитку науки, з урахуванням кращих міжнародних досягнень, безпечність надання медичних послуг для суспільства та природного середовища.

Список використаних джерел:

1. Бардась А. В., Бойченко М. В., Дудник А. В. Менеджмент. Національний гірничий університет. 2012.
2. Савчук І. Аналіз становлення системи менеджменту якості: перспективи розвитку в Україні. *Містобудування та територіальне планування*. 2019. № 70. С. 516–524.
3. Feigenbaum A. V. *Total quality control: Engineering and management*. McGraw-Hill. 1961.