

## ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕГРАЛЬНОЇ ОЦІНКИ ВІДМІННОСТЕЙ В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ЗА КОНЦЕПЦІЄЮ TQM ТА МІЖНАРОДНИМИ СТАНДАРТАМИ

А.Траченко

Сучасним підходом щодо управління якістю, який застосовує більшість вітчизняних підприємств – це впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 як засіб реалізації концепції загального управління якістю TQM. Очевидно, що підвищення ефективності процесів діяльності підприємств можливе завдяки формуванню, впровадженню систем управління якістю (СУЯ) на основі TQM та стандартів ISO серії 9000. Досвід показує, що для конкретних випадків та підприємств можливе застосування будь-якої із наведених систем. Спираючись на внутрішні та зовнішні чинники, відповідно до специфіки діяльності підприємства, йому необхідно визначати, який з підходів є найбільш доцільним.

Загалом концепція TQM на відміну від міжнародних стандартів ISO серії 9000 не обмежується жорсткими вимогами, а надає керівникам підприємств широкий набір конкретних підходів та методів для виконання вимог, установлених стандартами ISO. Якщо стандарти ISO 9000 проголошують досягнення якості кінцевою метою, то концепція TQM розглядає досягнення якості як поточний процес, де сам рух так само важливий, як і кінцева мета. Концепція TQM дає змогу максимально задовольняти вимоги і запити всіх груп зацікавлених осіб організації, яка виступає в ролі поставальника.

Не можна недооцінювати суттєву роль сертифікату відповідності вимогам стандарту ISO 9001 у діяльності підприємств. І ця необхідність, перш за все, обумовлена такими причинами: діяльність підприємств здійснюється на таких ринках або з такими замовниками, які вимагають наявності такого сертифікату; діяльність компаній у секторах економіки, державно або корпоративно регульованих таким чином, що наявність сертифікату відповідності ISO 9001 є обов'язковим; для членства в партнерствах, де сертифікат ISO є необхідною умовою для вступу тощо.

Для керівників багатьох підприємств у процесі впровадження стандартів ISO серії 9000 головним є не ефективне функціонування, розвиток і вдосконалення СУЯ, а їхня сертифікація [1]. Очевидно, що необхідно вирішувати проблему адаптації західних підходів до українського менталітету.

На основі проведених досліджень, нами запропоновано удосконалений підхід до визначення відмінностей в управлінні якістю за концепцією TQM і міжнародними стандартами ISO серії 9000. На відміну від існуючих підходів, розроблено 10 критеріїв, за якими існують відмінності у концепціях щодо управління якістю та експертним шляхом за 5-ти бальною шкалою з урахуванням вагових коефіцієнтів здійснено їх інтегральну оцінку. Результати інтегральної оцінки свідчать про пріоритетність останніх (табл.1).

Отже, нинішня економічна ситуація в бізнесі вказує на те, що досягнення цілей діяльності будь-якого підприємства суттєво залежить від ефективності функціонування СУЯ в контексті вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Таблиця 1  
Інтегральна оцінка відмінностей в управлінні якістю за концепцією TQM та міжнародними стандартами ISO серії 9000

№ з/п	Критерій	Результати зваженої експертної оцінки			
		TQM		ISO серії 9000	
		Характеристика	О	Характеристика	О
1.	Можливість сертифікації СУЯ	Не передбачає сертифікацію СУЯ	0,52	Передбачає сертифікацію СУЯ	0,96
2.	Витрати (джерела) забезпечення якості	Забезпечує високий рівень якості завдяки розумному управлінню виробництвом продукції і наданням послуг	0,49	Забезпечується високим рівнем управління процесами СУЯ і бізнес-процесами	0,60
3.	Інтеграція СУЯ в стратегію підприємства	Розглядається як інтегрована стратегія підприємства	0,58	Не інтегрована в корпоративну стратегію підприємства	0,48
4.	Швидкість якісних змін в процесах УЯ підприємств	Зміни динамічні	0,48	Зміни статичні	0,53
5.	Орієнтація на споживача	Фокусування на певному споживачеві	0,46	Немає необхідності в орієнтації на певного споживача	0,48
6.	Персоніфікація відповідальності за якість	Кожен співробітник відповідальний за якість	0,40	Відповідальність за якість корпоративна	0,43
7.	Базові орієнтири	Орієнтація на філософію, концепції, інструменти й методологію	0,37	Орієнтація на технічні системи і процедури	0,35
8.	Знаходження та виділення елементів структури параметризації якості	Встановлюються чіткі параметри якості для кожного окремого виду продукції та послуг	0,31	Не пропонується абсолютних параметрів якості для кожного окремого виду продукції та послуг	0,29
9.	Припустимість створення нових систем або їх реорганізацію	Припускає створення нової системи виробництва або її реорганізацію	0,28	Не припускає створення нової системи виробництва або її реорганізацію	0,26
10.	Орієнтованість концепції УЯ	Орієнтована на підвищення якості продукції і послуг з певним рівнем якості	0,18	Орієнтована на зниження ймовірних помилок під час виконання процесів	0,20
<b>Інтегральна оцінка</b>			<b>4,07</b>		<b>4,58</b>

Примітка: УЯ – управління якістю; О – оцінка

### Список використаних джерел:

1. Бондаренко С. М., Строкач А. Особливості використання соціально-орієнтованої концепції загального управління якістю TQM в Україні. *Технології та дизайн*. КНУТД. 2014. №1(10). URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/td\\_2014\\_1\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/td_2014_1_8)

Траченко А.А. – доктор економічних наук, доцент, Одеський національний економічний університет

© А.Траченко, 2021