

УДК 658.5.011

Струс Р.В.
викладач кафедри
документознавства та інформаційної діяльності
Академії рекреаційних технологій і права

Коваль О.Г.
старший викладач кафедри «Фінанси і кредит»
Академії рекреаційних технологій і права

Мишко О.В.
кандидат економічних наук,
доцент кафедри «Фінанси і кредит»
Академії рекреаційних технологій і права

ПРОЦЕС КЕРУВАННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЯК ОДИН З ІНСТРУМЕНТІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто поняття «процес», «система», «управління якістю», виявлено особливості вдосконалення системи менеджменту якості на підприємстві шляхом підходу з позиції процесу. Розкрито питання оптимізації управління підприємством, проведено аналіз активізації діяльності працюючих у системі менеджменту якості, визначено механізм її забезпечення.

Ключові слова: якість, управління якістю, процес, персонал, менеджмент системи якості, конкурентоспроможність.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены понятия «процесс», «система», «управление качеством», выявлены особенности совершенствования системы менеджмента качества на предприятии путем подхода с позиции процесса. Раскрыты вопросы оптимизации управления предприятием, проведен анализ активизации деятельности работающих в системе менеджмента качества, определен механизм ее обеспечения.

Ключевые слова: качество, управление качеством, процесс, персонал, менеджмент системы качества, конкурентоспособность.

ANNOTATION

The article deals with the concept of process, system, quality management, features of improving the quality management system at the enterprise through an approach from the position of the process. The questions of optimization of management of the enterprise are disclosed, the analysis of activation of activity of the employees working in the quality management system has been conducted and the mechanism of its provision has been determined.

Key words: quality, quality management, process, personnel, quality management system, competitiveness.

Постановка проблеми. Однією з умов подолання кризи, забезпечення стабільного розвитку в підприємстві є вдосконалення низки взаємопов'язаних систем менеджменту та структурно-функціональної організації підприємств.

Ефективна діяльність будь-якого підприємства або його структурного підрозділу обумовлюється застосуванням процесного управління.

Безпосередньо із забезпеченням функціонування підприємства пов'язана якість роботи. Це ефективність керівництва та управління, від якості яких залежить досягнення поставлених цілей. В умовах зростаючої конкуренції підприємницькі структури України зможуть вижити лише тоді, коли постійно дбатимуть про поліпшення якості та задоволення платоспроможного попиту споживачів. Досягти високої якості можна лише з досконалою системою управлін-

ня, добре налагодженою організацією виробництва та сучасною технологією.

Багато вітчизняних підприємств намагаються впровадити системи управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO-9000. Саме вони складають основу сучасних систем управління якістю (СУЯ), тому про системне управління якістю треба говорити як про важливу проблему менеджменту. В сучасних умовах кризових явищ універсальна модель СУЯ в рамках міжнародного стандарту ISO-9000 не здатна задовольнити вимоги організації стосовно забезпечення її сталого розвитку та досягнення поставлених цілей [1, с. 37].

Питання оптимізації управління підприємством є вирішальним для керівників. Від якості безпосередньо залежить успіх бізнесу. Досягнення успіху в ринкових умовах неможливе без чітко вжитої системи певних заходів, які спрямовані на забезпечення стабільного виробництва продукції, товарів або послуг заданого рівня якості.

Керуючи якістю, ми керуємо не тільки певними ресурсами та персоналом, але й усіма процесами виробництва.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Для вітчизняних підприємств впровадження систем управління, а точніше менеджменту якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO-9000 є вирішальним моментом. Впровадивши дієву систему менеджменту якості, підприємство створює умови для свого подальшого розвитку та стає готовим до конкурентної боротьби.

Нині створення системи управління якістю, що підвищує продуктивність, конкурентоспроможність продукції та збільшує довіру до організації є однією з важливих проблем українських підприємств. За результатами досліджень встановлено, що дієвим засобом конкурентоспроможності підприємства виступає вдосконалена організація виробництва на основі діючої системи управління якістю. Проблематиці управління якістю присвячено багато досліджень учених різних країн, накопичений

значний досвід в галузі менеджменту якості. Великий внесок у розробку теорії управління якістю зробили закордонні та вітчизняні вчені, зокрема В. Віткін, А. Глічев, К. Ісікава, В. Ільїн, С. Ілляшенко, П. Калита, Ю. Койфман, В. Павлов, В. Танигін, Дж. Харрінгтон, М. Шаповал.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проте проведені дослідження потребують подальшого вивчення досвіду використання систем управління якістю, їх вдосконалення шляхом створення оптимальної системи менеджменту якості, заснованої на процесному підході.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є проведення загального аналізу питань активізації діяльності працюючих у системі менеджменту якістю; визначення механізму її забезпечення; розгляд сутності понять управління якістю, процесу, системи; дослідження особливостей вдосконалення систем менеджменту якістю на підприємстві шляхом підходу з позиції процесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Складність та ризиковість середовища функціонування, внутрішня нестабільність соціально-економічних систем спонукають до концептуального переосмислення завдань управління фінансово-господарською діяльністю, висувають до управлінців підприємств вимогу мислити та діяти стратегічно, а також роблять її особливо актуальною. З позицій ефективності застосування стратегічного підходу до управління є не просто доцільним, а єдино можливим. Розгляд управління як процесу побудови та втілення стратегії підприємства дає змогу сформувати довгострокові перспективи розвитку і не втрачати здатності до адекватного реагування на зміни зовнішнього оточення та внутрішнього середовища [2, с. 276].

Особливості функціонування підприємства, специфіка виробництва на ньому, рівень технології, технічного озброєння, ступінь організації праці потребують від керівництва вирішення багатьох складних завдань. Підприємство, що здатне оперативним чином привести у відповідність одна одній внутрішні можливості розвитку, досягне успіху на ринку. Воно змушене вдосконалювати свою виробничу базу, оптимізувати систему матеріально-технічного забезпечення, перебудовувати організаційні структури управління тощо [3, с. 119].

Багато підприємств вважають, що це їхня справа, яким чином вони забезпечують якість. Але так відбувається доти, доки не з'являються конкуренти. І тоді однієї заяви про здатність стабільно забезпечувати якість своєї продукції стає недостатньо. Потенційні замовники хочуть мати незалежне й об'єктивне підтвердження такої здатності, чим з кінця минулого століття у усьому світі є сертифікація системи менеджменту якості щодо відповідності спеціальним нормам, що містять мінімальні вимоги до таких систем.

Змінити таке положення в Україні та інших країнах СНД можна, якщо змінити з боку керівників підприємств методи керівництва діяльністю в галузі якості, обумовлені розвитком у цих країнах повноцінних ринкових відносин.

Система менеджменту якості ґрунтується на восьми базових принципах, таких як орієнтація на споживача, лідерство, залучення працівників, підхід з позицій процесу, системний підхід, постійне вдосконалення, прийняття рішень на підставі фактів, взаємовигідні стосунки з постачальником [4]. Функціонування організації розглядається як система взаємопов'язаних процесів. Всі процеси необхідно планувати так, щоби передбачувалась можливість проведення внутрішніх та зовнішніх перевірок якості робіт, вжиття коригуючих заходів. Не менш важливе значення мають документація та архівування всіх процесів, забезпечення конфіденційності інформації, яка вміщує в собі комерційну таємницю.

Фірма, зокрема українська, може стати якісною лише в результаті радикального реформування своєї корпоративної культури на принципах загального менеджменту якості TQM (total quality management).

Стандарти ISO серії 9000 встановили єдиний, визнаний у світі підхід до умов щодо оцінювання систем якості та одночасно регламентували відносини між виробниками та споживачами продукції. Іншими словами, стандарти ISO – тверда орієнтація на споживача [1; 4].

Особливо слід відзначити такий напрям, як забезпечення якості функціонування систем управління. Головним є те, що, впровадивши дієву систему менеджменту якості, підприємство стає готовим до конкурентної боротьби та створює умови для свого подальшого розвитку.

При цьому йдеться про культуру виробництва. Формування корпоративної культури на принципах TQM – це стратегічний напрям розвитку, що веде до якості фірми. Але такий розвиток може бути успішним лише тоді, коли проектний підхід до організації на підприємстві системи якості одночасно буде комплексним.

TQM припускає високу якість усієї роботи для досягнення необхідної якості продукції. Насамперед це робота, пов'язана із забезпеченням високого організаційно-технічного рівня виробництва, належних умов праці. Якість роботи включає обґрунтованість прийнятих управлінських рішень, систему планування. Особливе значення мають якість роботи, безпосередньо пов'язаної з випуском продукції (контроль якості технологічних процесів, своєчасне виявлення браку). Якість продукції є складовою та наслідком якості роботи. Для того щоби зробити ту чи іншу продукцію, виконати роботу, надати послугу, необхідно здійснити цілу низку операцій, підготовчих робіт. Кінцева якість залежить від якості роботи на кожному етапі. Покращення якості роботи, процесів залежить від нового ресурсу якості, а саме знань. Всі рішення пов'язані з великою кількістю інформації

та знаннями, що ми маємо. Підвищуючи кваліфікацію, ми покращуємо якість своєї роботи. Ефективний результат діяльності підприємства висуває високі вимоги до професійної підготовки працюючих, якості їх спеціалізованих знань. Впроваджена система менеджменту якості дає змогу реалізувати нові можливості розвитку підприємства. На підприємстві, що впровадило ефективну систему управління якістю, будуть досягнуті такі основні цілі, як загальне поліпшення роботи, отримання прибутку, ефективне управління ресурсами, забезпечення якості продукції та послуг, постійне поліпшення організації. В системах менеджменту якості велика увага повинна приділятися ресурсам, які дадуть змогу поліпшити результати праці. Одним із таких ресурсів є персонал підприємства. Сучасним підприємствам та організаціям потрібен управлінець, який орієнтований на сучасні управлінські пріоритети, здатний до особистісної та професійної самоактуалізації і саморозвитку в управлінській діяльності, а також володіє лідерськими якостями. Важливою умовою формування управлінської культури майбутніх керівників є лідерські якості, оскільки, маючи досить високий рівень прагнення бути лідером у колективі, майбутній керівник може успішно реалізувати себе в професійній управлінській діяльності. Керівник, наділений лідерськими якостями, здатний правильно підібрати співробітників, створити позитивний клімат у колективі, підтримати ідеї колективу, розподілити повноваження між працівниками, аналізувати результати роботи без критики конкретних людей, підтримати особистий розвиток членів колективу, будувати добрі стосунки з іншими підрозділами організації. Сучасним підприємствам та організаціям потрібен керівник, який володіє широким науковим, професійним, фаховим та управлінським світоглядом, розвинутим творчим практичним мисленням та високою управлінською культурою, а також спроможний ефективно вирішувати весь комплекс управлінських завдань, що стоять перед ним [5, с. 127].

З метою покращення результативності системи управління якістю увагу під час підбору та оцінювання персоналу треба приділяти факторам активізації діяльності працюючих, його трудовому потенціалу та професійному навчання. Зазвичай це питання розглядається певним структурним підрозділом підприємства. Система управління підприємством базується на основі підходу до позиції процесів. З метою забезпечення системного підходу до вивчення цієї проблеми її необхідно розглянути як окремий напрям.

Активізацію діяльності працюючих можна розглянути в двох напрямках: як працю одного працівника, як працю трудового колективу загалом. Під час розгляду першого напрямку необхідно приділити увагу підвищенню кваліфікації та рівня освіти, інтенсивності праці, раціоналізації технології, техніки тощо. Найбільш ефективною та раціональною системою підготовки

спеціалістів є багаторівнева комплексна система неперервного навчання, яку спеціалісти рекомендують проводити по замкнутому циклу [6, с. 23]. Також в сучасних перехідних умовах до ринкової економіки рівень мотивації до праці підвищать такі процеси, як самонормування та самоорганізація праці, які дають змогу виявитися економічній та організаційній волі господарської діяльності [7, с. 79]. Під час розгляду активізації діяльності трудового колективу загалом увагу треба зосередити на розширенні повноважень колективу в управлінні підприємством, співробітництві та взаємодопомозі, використанні передового досвіду, вдосконаленні технологій виробництва. Однією з головних вимог такого підходу є спільне ухвалення рішень. Іншим важливим принципом є співробітництво та співпраця зацікавлених сторін. Під час взаємодії організації та персоналу важливо одночасно забезпечити потреби підприємства в компетентному та активному персоналі та потреб працюючих у творчій та гідно оплачуваній праці [8, с. 34].

В сучасних умовах одним з основних важелів активізації діяльності трудового колективу є ефективне матеріальне стимулювання праці. Ефективність матеріального стимулювання визначається швидким реагуванням на зміни зовнішніх факторів збудження працівників до дій. Ступінь задоволення потреб працівників залежить від активізації діяльності працюючих, що формує величину ефекту вкладеної праці. Для реалізації ефективного матеріального стимулювання на підприємствах в рамках діючої системи менеджменту якістю доцільно розробити стандарт підприємства, який описує процедуру матеріального стимулювання. Цей стандарт може вміщати такі положення, як плани навчання та перепідготовки персоналу, критерії його оцінювання, процес і методологія проведення оцінювання персоналу з метою досягнення високого рівня його працездатності. Стандарт має бути орієнтованим на досягнення стратегічних цілей підприємства, реалізацію його місії.

Висновки. Впровадивши дієву систему менеджменту якості, підприємство стає готовим до конкурентної боротьби та створює умови для свого подальшого розвитку.

В системах менеджменту якістю велика увага повинна приділятися ресурсам, які дадуть змогу поліпшити результати праці. Одним з таких ресурсів є персонал підприємства.

Комплексне використання всіх напрямів активізації діяльності персоналу та механізмів її забезпечення дасть змогу підвищити рівень самовіддачі працюючих та покращити ефективність діяльності системи управління якістю, що приведе до росту продуктивності та інтенсивності праці.

Зрозуміло, що єдиний тип стратегії фінансово-господарської діяльності підприємства не передбачає однакового набір управлінських заходів. Їх слід розробляти індивідуально на підставі аналізу кожного процесу з обов'язковим врахуванням можливостей і загроз середовища.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Новіков В. Процес діагностичного самооцінювання у рамках положень ISO-9004:2009. Стандартизація, сертифікація, якість. 2013. № 1. С. 37–39.
2. Savchuk Y., Myshko O., Koval O. The Improvement of Strategies of Financial-Economic Activity of Industrial Enterprises of Ukraine. Innovations in the development of socio-economic systems: microeconomic, macroeconomic and mesoeconomic levels: collective monograph. Vol. 3. Lithuania: Baltija Publishing, 2016. P. 275–288.
3. Ілляшенко С. Інноваційний менеджмент: підручник. Суми: Університетська книга, 2010. 334 с.
4. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:20015. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2015. 49 с. (Національний стандарт України).
5. Khomik O., Myshko O., Savchuk Y. The Role of the Head's Management Culture in Creating Economic Enterprise Image in Ukraine. Social Educational Project of Improving Knowledge in Economics: Journal SEPIKE / Association 1901 "SEPIKE". Frankfurt, Deutschland Poitiers, France Los Angeles, USA, 2018. Edition 19. P. 126–129.
6. Матеріали Міжнародної наукової конференції з нагоди 10-річчя УкрНДІССІ. Харків: редакція журналу «Стандартизація, сертифікація, якість», 2002. 308 с.
7. Воронкова В. Кадровий менеджмент: навчальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2004. 192 с.
8. Калита П. Очерк о геноме успешности организаций и государства. Стандартизація, сертифікація, якість. 2014. № 2. С. 33–38.

REFERENCES:

1. Novikov V. (2013). Protse diahnostychnoho samoosnyuvannya u ramkakh polozhen' ISO-9004:2009 [The process

of diagnostic self-assessment within the framework of the provisions of ISO-9004: 2009]. Standartyzatsiya, sertyfikatsiya, yakist'. – Standardization, certification, quality, 1, 37–39 [in Ukrainian].

2. Savchuk Y., Myshko O., Koval O. The Improvement of Strategies of Financial-Economic Activity of Industrial Enterprises of Ukraine / Innovations in the development of socio-economic systems: microeconomic, macroeconomic and mesoeconomic levels. – Collective monograph. – Vol. 3. Lithuania: Baltija Publishing, 2016. – P. 275–288.
3. Ilyashenko S. (2010). Innovatsiynyy menedzhment [Innovation management]. Sumy: Universytets'ka knyha [in Ukrainian].
4. UkrNDNC (2015). Systemy upravlinnja yakistju. Osnovni polozhennja ta slovnyk terminiv: DSTU ISO 9000:20015. [Quality management systems. Basic terms and dictionary of terms]. – K.: DP "UkrNDNC".
5. Khomik O., Myshko O., Savchuk Y. The Role of the Head's Management Culture in Creating Economic Enterprise Image in Ukraine / Oksana Khomik, Olena Myshko, Yaroslava Savchuk // Social Educational Project of Improving Knowledge in Economics: Journal SEPIKE / Association 1901 "SEPIKE". – Frankfurt, Deutschland Poitiers, France Los Angeles, USA, 2018. – Edition 19. – P. 126–129.
6. Proceedings from MIIM (2002): Materialy Mizhnarodnoyi naukovoyi konferentsiyi z nahody 10-richchya UkrNDISSI [Materials of the International Scientific Conference on the occasion of the 10th anniversary of UkrNDISSI]. Kharkiv: redaktsiya zhurnalu "Standartyzatsiya, sertyfikatsiya, yakist'" [in Ukrainian].
7. Voronkova V. (2004). Kadrovyy menedzhment [Personnel management]. Kyiv: Profesional [in Ukrainian].
8. Kalyta P. (2014). Ocherk o genome uspeshnosti organizatsiy i gosudarstva [Essay on the genome of organizations and state success]. Standartyzatsiya, sertyfikatsiya, yakist'. – Standardization, certification, quality, 2, 33–38 [in Russian].

Strus R.V.

*Lecturer at Department of Document Science and Information Activities,
Academy of Recreational Technology and Law*

Koval O.H.

*Senior Instructor at Department of Finance and Credit,
Academy of Recreational Technology and Law*

Myshko O.V.

*Candidate of Economic Sciences,
Senior lecturer at Department of Finances,
Academy of Recreational Technology and Law*

PERSONNEL MANAGEMENT PROCESS AS ONE OF THE QUALITY MANAGEMENT TOOLS

The article analyses such terms as a process, system, quality management, and reveals peculiarities of improvement of the quality management system at the enterprise by using an approach from the perspective of the process. Issues of optimization of enterprise management are revealed, the analysis of activation of the activity of employees in the system of quality management is conducted and the mechanism of its provision is determined.

The issue of optimizing enterprise management is crucial for the manager. The success of a business depends directly on the quality. Success in market conditions is impossible without a precise system of certain measures aimed at ensuring a stable production of goods or services of a given quality level. For domestic enterprises, the introduction of management systems, or rather, quality management in accordance with the requirements of international standards ISO-9000 is a decisive point. The enterprise creates conditions for its further development and becomes ready for competition by introducing an effective quality management system. According to the results of the research, it has been established that an effective means of competitiveness of the enterprise is the improved organization of production on the basis of the existing quality management system. Great contribution to the development of the theory of quality management was made by foreign and domestic scientists V. Vitkin, A. Glichev, K. Isikava, V. Ilyin, S. Ilyashenko, P. Kalita, Yu. Koifman, V. Pavlov, V. Tanigin, J. Harrington, M. Shapoval et al. The conducted studies require further study of the experience of using quality management systems, their improvement by creating an optimal quality management system based on the process approach.

The purpose of the study is to analyse issues of activating the quality management system in the system of management, to determine the mechanism of its provision, to review the essence of concepts of quality management, process, system, research of features of improvement of quality management systems at the enterprise by means of the approach from the position of the process.

By introducing an effective quality management system, the company becomes ready to compete and creates conditions for its further development.

In quality management systems, great attention should be paid to the resources that will improve the results of work. One of these resources is the staff of the enterprise.

Comprehensive use of all areas of activation of the personnel and its mechanisms will increase the level of dedication of the employees and improve the efficiency of the quality management system, which will lead to increased productivity and labour intensity.