

- 11) підвищення гнучкості керівництва підприємства;
- 12) поліпшення відносин до керівництва;
- 13) збільшення добровільної активності співробітників;
- 14) посилення орієнтації на клієнтів;
- 15) зниження витрат за рахунок скорочення браку;
- 16) зниження витрат за рахунок зменшення кількості реклаमाцій;
- 17) зменшення простоїв за рахунок кращого навчання персоналу;
- 18) збільшення продуктивності за рахунок більш швидкого розпізнавання дефектів;
- 19) усунення слабких місць за рахунок власних пропозицій по раціоналізації;
- 20) покращення психологічного клімату на підприємстві за допомогою інтенсивної спільної роботи.

Вимоги до усвідомлення категорії якості, до гнучкості співробітників і до поведінки, яка орієнтована на результати, повинні підвищуватися. Готовність до прийняття на себе відповідальності, відношення співробітників до підприємства і розуміння категорії вартості також можуть бути поліпшені.

Використана література:

7. Исикава К. Японские методы управления качеством: [Сокр. пер. с англ.] / К. Исикава. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.

8. Розвиток системи забезпечення якості вищої освіти в Україні: інформаційно-аналітичний огляд. Укладачі: Т. Добко, І. Золотарьова, С. Калашнікова, В. Ковтунець, С. Курбатов, І. Линьова, В. Луговий, І. Прохор, Ю. Рашкевич, І. Сікорська, Ж. Таланова, Т. Фініков, С. Шаров; за заг. ред. С. Калашнікової та В. Лугового. – Київ: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2015. – 84 с.

9. Шестопал Ю. Т. Управление качеством: Учеб. пособие / Ю. Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю Шестопал, Э. А. Андреева. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 331 с.

Застосування принципів TQM (Тотального керування якістю) у забезпеченні якості надання освітніх послуг ЗВО

*Сас Н. М., д.п.н., доцент кафедри педагогічної майстерності
та менеджменту імені І. А. Зязюна Полтавського національного
педагогічного університету імені В. Г. Короленка
Sasnat2008@gmail.com*

Як відомо, Е. Демінг і Дж. Джуран розробили філософію якості і методи її забезпечення, які згодом стали основою теорії Тотального керування якістю (англ. – Total Quality Management). А. Фейгенбауму належить ідея комплексного керування якістю, яка передбачає урахування всіх факторів, що впливають на якість та керування якістю на всіх етапах виробництва і між усіма підрозділами компанії. Концепція «системи забезпечення якості» забезпечує вже не тільки проектування і виготовлення якісної продукції, а й якість усієї діяльності фірми, організації, підприємства [1].

Нині принципи TQM, орієнтовані на постійне поліпшення якості, активно поширюються у сфері освіти (у тому числі закладів вищої освіти) України, що й актуалізує увагу до означеного питання.

Діяльність кожної організації являє собою ланцюжок процесів від маркетингу, планування, до продажу і післяпродажного обслуговування [3].

З огляду на зміст і результат діяльності ЗВО (зокрема, забезпечення якості надання освітніх послуг) видається важливим виокремлення таких основних процесів, що впливають на результат :

- профорієнтаційна робота;
- процедура відбору на навчання за фахом;
- теоретична підготовка;
- практична підготовка;
- підсумкова атестація;
- підвищення кваліфікації (як аналог післяпродажного супроводу).

На наш погляд, відповідно до TQM на кожному з виокремлених етапів процесу забезпечення якості надання освітніх послуг ЗВО необхідно:

визначити цілі в області якості освітніх послуг, розробити політику і цілі якості; визначити внутрішніх та зовнішніх споживачів освітніх послуг (школярі, абітурієнти, студенти, викладачі, роботодавці); з'ясувати потреби користувачів;

розробити характеристики вхідних та вихідних показників якості на кожному етапі (в межах навчальної дисципліни, міжпредметні, кінцеві, тощо);

установити зв'язки якості: ініціювати види діяльності для об'єднання зусиль співробітників;

розробити систему внутрішнього контролю якості;

виявити відхилення (дефекти) від установлених вимог до якості послуг та застосування рішень з подальшого використання послуг, що мають недоліки;

проводити заходи щодо недопущення повторних відхилень за рахунок своєчасної розробки і реалізації заходів коригувального впливу;

встановити зв'язки якості із зовнішнім споживачем.

Процеси, які, хоч і називаються допоміжними, проте, можуть суттєво загальмувати або пришвидшити досягнення бажаного рівня якості освітньої послуги, такі:

- управління фінансами;
- управління матеріально-технічним забезпеченням;
- управління персоналом;
- управління інформаційними ресурсами;
- управління розвитком і покращенням [3].

Серед пропонованих умов [2] успішності втілення TQM в практику діяльності ЗВО найбільш важливими ми вважаємо такі:

1. Усвідомлення топ-менеджерами (ректором) важливості TQM для запобігання кризі (побачити приховані ознаки кризи раніше інших співробітників вишу і звернути на це увагу колективу) і їх залучення в цей процес.

2. Організація навчання, починаючи з ректорату, а потім використовувати принцип «доміно». Учитися слід на успіхах і на невдачах – особистих, своїх конкурентів, замовників, постачальників.

3. Перетворення TQM на масовий рух, за якого усі співробітники, кафедри та інші підрозділи вишу повинні виконувати дві функції – свою щоденну роботу у відповідності зі стандартним процесом і роботу з удосконалення цього процесу.

4. Досягнення узгодженості використання цієї концепції на рівні: індивідуальному; кафедри, лабораторії, відділу; ЗВО, філії, інших підрозділів, системи освіти регіону або системи вищої освіти країни.

5. Прагнення до задоволення прихованих потреб «покупця» через те, що вимоги замовника до якості освітньої послуги, до якості результатів освітнього процесу не

завжди очевидні. При цьому мається на увазі, що результати діяльності ЗВО повинні відповідати заданим стандартам .

Таким чином, нами виокремлено основні процеси, що впливають на результат забезпечення якості надання освітніх послуг ЗВО відповідно до принципів TQM (Тотального керування якістю); запропоновано зміст застосування принципів TQM відповідно до виокремлених процесів; упорядковано умови успішного втілення TQM в практику діяльності ЗВО в частині забезпечення якості надання освітніх послуг. Перспективними вважаємо питання декомпозиції виокремлених процесів забезпечення якості надання освітніх послуг ЗВО, характеристика освітньої послуги, яку необхідно враховувати під час проведення внутрішнього та зовнішнього контролю

Використана література:

1. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібн. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 368 с.

2. Лаврентьев Г. В., Лаврентьева Н. Б., Неудахина Н. А. Инновационные обучающие технологии в профессиональной подготовке специалистов / Г. В. Лаврентьев, Н. Б. Лаврентьева, Н. А. Неудахина Барнаул: Изд-во Алтайского государственного университета, 2002. – 146 с.

3. Процеси управління проектами : навч.-метод. посіб. / М. В. Гриньова, Н. М. Сас. – К. ; Полтава: ПНПУ, 2012. – 196 с.

Управління витратами на якість продукції підприємства

Товмасян Д. С., здобувач вищої освіти 2 курсу спеціальності 073«Менеджмент» денної форми навчання Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова
Науковий керівник: **Волкова М. В.**, к.е.н., доцент кафедри менеджменту і публічного адміністрування Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова,
milaha7432@gmail.com

Конкурентоспроможність будь-якого підприємства, незалежно від його розмірів, організаційно-правової форми й сфери діяльності, залежить у першу чергу від якості продукції й послуг, а також порівнянності ціни з якістю, тобто від того, у якому ступені продукція або послуги підприємство відповідають вимогам споживачів. Організаційним засобом досягнення цілей в області підвищення показників господарської діяльності виступає система менеджменту якості.

У зв'язку із цим велике значення має величина витрат на створення якісного продукту і її порівняння з аналогічними витратами в конкурентів. У першу чергу, це зрослий інтерес до витрат на якість, як однієї з основних складових конкурентоспроможності. У цьому зв'язку виробники ставлять метою мінімізації витрат, пов'язаних зі створенням якісного продукту. Тому все більшу важливість має керування витратами на якість. Розвиток концепції Total Quality Management – TQM (Загальне керування якістю), впровадження міжнародних стандартів ISO підкреслюють актуальність проблеми керування витратами на якість [1].

Витрати, пов'язані з якістю продукції, можна розділити на науково-технічні, управлінські й виробничі. Науково-технічні й управлінські підготовляють,