

об'єктивну інформацію, яка характеризує співвідношення показників якості послуг, що проектується та виробляється, з еталонними аналогами. Зазначене свідчить про необхідність побудови ефективної системи для управління якістю. В основі цього інструменту лежить моделювання стабільних станів системи якості, відповідних виділеним чотирьом концепціям, або етапам у розвитку системи якості.

В цілому ж, система управління якістю в медичному закладі має ґрунтуватися на орієнтації всіх підрозділів організації на якість, кінцевою метою чого є задоволення потреб і очікувань споживачів і, як наслідок, одержання максимально високої якості медичних послуг.

Використані джерела

1. Косянчук Т. Ф. Забезпечення якості та конкурентоспроможності послуг на засадах сучасних принципів управління якістю. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2010, № 3. Т. 3 С.51-56
2. Криворучко О.Н. Сущность и структура понятия "качество". *Економіка транспортного комплексу*. Зб. наук. праць. Харків: ХНАДУ.2016. Вип. 4. С.98-104.
3. Кузьміна М. Визначення поняття "якість послуг" та критерії її оцінки. *Господарське право*. 2017. № 12. С. 138-141.

Завадська Романа

(науковий керівник к.е.н. доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Заставнюк Л.І.)

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Аналізуючи місце системи управління якістю продукції підприємства не можливо не зазначити, що її актуальність стрімко зросла за умов глобалізації економіки. У великих економічних об'єднаннях, таких як Світова організація торгівлі, Європейський союз (політико-економічне), Організація країн-експортерів нафти та інших, в умовах глобалізаційних та інтеграційних процесів, безумовно виникає потреба у стандартизації продукції. Визначення

чітких інструкцій щодо відповідності продукту директивам, технічним регламентам, стандартам дає змогу збільшити кількість експортованих товарів, оскільки такі товари мають підтвердження якості і не потребують додаткових затрат для інвестора чи прямого покупця.

Всі товари, що з'являються на ринку, є результатами виробничих процесів. Дані процеси відбуваються за чітко встановленими нормами чи усталеними методами. На етапі виробництва можна дати визначення якості продукції як відношення чітко встановленого нормами процесу виробництва до реального. Тобто, чим відміннішими є реальні методи виробництва продукту від стандартизованих – тим нижча якість обговорюваного об'єкта. Фактично, якість продукції – це відносна характеристика, яка ґрунтується на порівнянні значень показників якості даної продукції з відповідними показниками якості базової продукції або іншими показниками, що встановлені діючими стандартами та нормами [1, 62]. При цьому, якість продукції не може бути оціненою об'єктивно, використовуючи дані одного показника. Обмеження поняття “якість” однією властивістю продукції призводить до необ'єктивної оцінки [1, 12]. У галузевій економічній структурі виробнича ланка є найбільш зацікавленою у впровадженні у виробництво системи управління якістю. Аналізуючи приклад розвитку передових промислових країн можна стверджувати, що досягнення успіху на національному рівні є наслідком створення загальнонаціональної ідеї якості. Прикладом такого явища можна вважати Німеччину. У складні часи реабілітації після Другої світової війни, британський уряд встановив обмеження на продукцію, вироблену в Німеччині, а саме: змушував до прикріплення на кожному виробі помітки із вказаним місцем виробництва. Таким чином вони намагались відрізнити дешевий німецький імпорт від британської продукції, стимулюючи попит на другу. Проте, ця економічна стратегія відіграла зворотню роль. Сьогодні позначення “Зроблено в Німеччині” означає якість, якій довіряють чи не найбільше в світі [2].

Для об'єктивізації процесів підтвердження відповідності якості використовують залучених експертів. Констатовану перевагу сертифікованості підприємства у сфері контролю якості власної продукції надають інвестори, кредитори та кінцеві споживачі [3]. Сертифікація від третьої, незацікавленої сторони із високим репутаційним статусом, компанії "Semko" чи "Underwriters Laboratories", не тільки додає продукції вартості в очах споживача, але й справді гарантує абсолютну безпечність та ідеальне викінчення продукції. Найбільш відомою компанією, що наділена повноваженнями проведення інспекцій контролю якості продукції, є компанія "Underwriters Laboratories", яка була заснована в 1893 році Вільямом Генрі Мерілом. Компанія розпочала свою діяльність під час проведення в Чикаго Світової Виставки. В той час Меріл, надаючи послуги оцінки ризику виникнення пожежі, розпочав діяльність лабораторії із оцінки якості. Перший стандарт компанія "Underwriters Laboratories" випустила в 1903 році, а станом на сьогодні в загальнодоступній базі даних є 1253 стандарти, частина з яких прийнята в США на загальнонаціональному рівні [4].

Отже, якість – це придатність для використання за призначенням, або ступінь досконалості продукту. На рівень якості впливають зовнішні та внутрішні чинники. Тому рівень якості залежить від правильного управління внутрішніми чинниками і максимального контролю та спостереження за зовнішніми чинниками. При цьому, у разі грамотного складання, інструкції із контролю якості не є бюрократичним атавізмом, а інструментом спрощення оцінки виробленого продукту. Вони зменшують ймовірність впливу людського фактору (помилки, неточностей, пропусків) і створюють стабільніші й результативніші оптимізовані процеси у виробництві, логістиці (включно із маркуванням, пакуванням, транспортуванням) та комунікаційних процесах, що створює додану вартість як для окремого продукту організації так і до загального бренду.

Використані джерела

1. Безродна С.М. Управління якістю. Харків 2017. 170 с.

2. Лейблу "зроблено в Німеччині" 130 років. URL <https://www.dw.com/uk> (дата звернення 16.09.2020).
3. Development of an Integrated Quality Management Conceptual Framework for Manufacturing Organisations. URL <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978918312174> (дата звернення 14.10.2020).
4. Underwriters Laboratories, History. URL <https://www.ul.com/history> (дата звернення 15.10.2020)

Заворотна Вікторія, Кошіль Роман

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Коцур А. С.)

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ СУТНОСТІ СОЦІАЛЬНО ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

Вивчення наукових праць про зміст та регулювання процесів соціально-трудова відносин дозволило встановити, що з зміною етапів розвитку суспільства змінюється напрям їх розвитку. Тому можна запевняти, що сучасні реалії вимагають значного підвищення ефективності управління соціальними та трудовими відносинами.

Соціально-трудова відносини в процесі свого розвитку набувають нових характеристик, характерних для ринкової економіки, посилюються невизначеністю в правовій базі, відсутністю добре функціонуючої системи організаційних, соціально-економічних інститутів, моделей та регуляторних механізмів що впливають на процеси їх формування як в країні, так і на рівні конкретного регіону.

Соціально-трудова відносини ґрунтуються на принципах:

- доброзичливості та рівності сторін;
- взаємної поваги їх позицій.

Тому соціально-трудова відносини є системою взаємних угод, компромісів і договорів між роботодавцями та працівниками за участю держави.

Учасники трудових відносин сьогодні не є рівноправними партнерами, тому оптимальне рішення має бути упереджене