

Марія ДОМАНСЬКА

здобувачка освітньо-професійної програми «Менеджмент», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу, ЗУНУ
Тамара ПОПОВИЧ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Ринкові механізми вимагають від суб'єктів господарювання об'єктивного оцінювання можливостей та спроможності забезпечення стійкості у конкурентній боротьбі за споживача. Одним із базових інструментів успішності підприємства в таких умовах є підвищення якості продукції та послуг, що надаються. Для цього на підприємстві має бути створена дієва система управління якістю, яка б постійно підтримувалася, систематично удосконалювалася та розвивалася у контексті вироблених міжнародною практикою стандартів ISO та національної політики якості. Це дозволить підприємству отримувати економічні вигоди від ефективно працюючих операційних процесів та зниження непродуктивних витрат, підвищить рівень задоволеності споживачів, забезпечить позитивний імідж підприємства, що сприятиме залученню нових клієнтів та партнерів.

Управління якістю продукції спрямовується на досягнення фундаментальних цілей розвитку підприємства, і включає такі ключові вектори: підвищення якості продукції; посилення конкурентних переваг на ринку; зміцнення економічної стабільності та фінансової стійкості; задоволення вимог і потреб споживачів продукції; зниження витрат та непродуктивних втрат; вдосконалення процесів виробництва та оновлення бізнес-моделі; стимулювання інноваційної діяльності; збільшення продуктивності, результативності та енергоефективності виробництва.

Особливості процесу реалізації системи управління якістю продукції на підприємстві розкриваються через характеристику її основних складових, таких як: планування якості; постійне покращання якості; забезпечення якості; контролю якості. Взаємозв'язок між цими складовими системи управління якістю наведено на рис. 1.

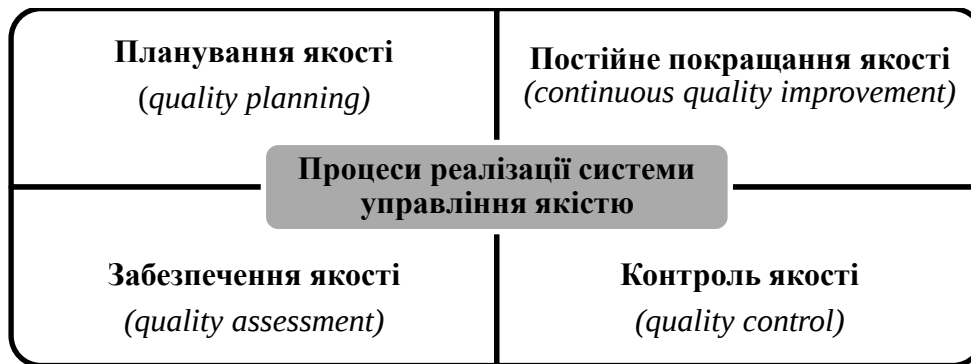


Рис. 1. Процеси реалізації системи управління якістю в організації

У наведеній структурі, важливе значення має пріоритизація підходів до реалізації завдань управління якістю. Як свідчать дослідження зарубіжних вчених [3], існує як тісний зв'язок, так і певні відмінності в процесах забезпечення і контролювання якості продукції. Зокрема авторами констатується, що забезпечення якості фокусується на розробленні і підтримці процесів, що створюють продукт. Якщо ці процеси є правильними, то апріорі вони можуть краще контролювати якість вже в ході виробництва продукції і не допускати виникнення дефектів. Водночас, контроль якості спрямовується на пошук дефектів у вже готовій продукції. Тобто, основна відмінність між цими підходами полягає в тому, що забезпечення якості «працює над запобіганням виникненню проблем, поки контроль якості виявляє та виправляє дефекти» [1]. Ключові відмінності між процесами забезпечення і контролю якості продукції та послуг наведені на рис. 2.



Рис. 2. Ключові відмінності між процесами забезпечення та контролю якості продукції

Проведені дослідження практики управління якістю на ТОВ «Торгова група «АРС-Кераміка» дозволяють стверджувати, що для підвищення конкурентоспроможності, керівництвом компанії здійснюються ряд заходів та дій з упровадження сучасних системи якості. Така система включає чотири базові напрями:

- 1) підвищення якості власне системи управління;
- 2) вироблення критеріїв якості торговельного обслуговування покупців;
- 3) контроль за якістю товарів і послуг, які реалізуються в торговельній мережі;
- 4) виявлення ступеню задоволеності покупців якістю товарів і послуг та підвищення їх лояльності до компанії.

Згідно проведеного аналізу функціональних механізмів в управлінні якістю, яке покладено на директора підприємства та його заступників, можна зробити висновок, що вони характеризуються, передусім, такими ключовими підходами:

- клієнтоорієнтованістю надання послуг, тобто основний акцент в управлінні спрямовується на задоволеність потреб та очікувань покупців товарів. Це означає не лише продаж якісних товарів, але й створення приємного та зручного середовища для покупців, якісного обслуговування та реагування на їхні запити;

- ефективністю управління запасами, оскільки наявність товарів у торговій мережі безпосередньо впливає на асортиментну різноманітність та задоволеність потреб покупців, а також передбачає попередній контроль якості товарів;

- організацією високоякісного сервісного обслуговування клієнтів, що забезпечується якісним навчанням та мотивуванням персоналу, набуттям навичок спілкування, підтримки продажів, уміння працювати зі зворотним зв'язком клієнтів та вирішувати конфлікти;

- дієвою маркетинговою стратегією та ефективним просуванням товарів. Це дозволить привертати увагу покупців до компанії, робити їхні покупки приємними та підтримувати лояльність клієнтів;

- постійним моніторингом та вимірюванням рівня задоволення клієнтів. Основними підходами до його здійснення є проведення опитувань покупців, організації відгуків та аналізування динаміки і структури покупок. Це дозволить ідентифікувати сильні та слабкі сторони надання торгівельних послуг та вносити відповідні покращання.

Підсумовуючи вищевикладене, можна констатувати, що якість надання послуг є вирішальним фактором, який впливає на успішність та конкурентоспроможність ТОВ «Торгова група «АРС-Кераміка». Беручи до уваги різні фактори, які впливають на якість, включаючи товарні групи, торговельні процеси, організаційний дизайн, контроль якості, управління ланцюгом поставок та відгуки споживачів, підприємство може активно вирішувати потенційні проблеми та постійно вдосконалювати якісні характеристики надання торговельних послуг. Надання пріоритету якості призводить до підвищення задоволеності клієнтів, лояльності до бренду і, як підсумок, масштабування і розвиток бізнесу.

Список використаних джерел

1. Попович Т.М. Управління якістю: навч. посібник. Тернопіль. КРОК. 2013. 320 с.
2. Як зробити краще: Керівництво з покращення якості. Посібник із впровадження. За ред. І. Семененко. К.: Поліграф плюс, 2015. 192 с.
3. How to Improve Product Quality for Better Business Results. URL: <https://insight-quality.com/how-to-improve-product-quality/>

Ярослав ДРЮЧЕНКО

здобувач освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
Науковий керівник - д.е.н., професор, професор
кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу
ЗУНУ Петро МИКИТЮК

МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Важливим напрямком роботи органів місцевого самоврядування є створення підприємств комунальної форми власності, які забезпечуватимуть соціальні послуги та наповнюватимуть місцевий бюджет. З фінансуванням таких підприємств на сьогодні безліч пов'язано ряд проблем. Для удосконалення їх фінансування необхідно внести зміни у процес надання бюджетної підтримки. Бюджетна підтримка повинна мати програмний та цільовий характер, стимулювати залучення інвестицій та бути чітко визначеною в часі. Важливими також є самофінансування підприємства, співпраця з інвесторами з метою