

4. Колбер Ф. Маркетинг культури та мистецтва / Ф. Колбер, Ж. Нантеля ; пер з англ. Л. Мочалова. – СПб. : Арт-пресс, 2004. – 256 с.
5. Ларіна А.В. Особливості рекламного просування культурного продукту в системі маркетингу соціально-культурної сфери / А.В. Ларіна // APRIORI. Серія: Гуманітарні науки. – 2015. – № 4. – С. 1–12.
6. Маркетинг у сфері культури [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lomonosov-fund.ru/enc/ru/encyclopedia:0128963>
7. Платонова Ю.Ю. Особливості маркетингу у сфері культури / Ю.Ю. Платонова // Два комсомольці. – 2012. – С. 142–145 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.moluch.ru/conf/econ/archive/56/2793>
8. Просування художника в Інтернеті [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://artandyou.ru/category/practice/post/v_internete
9. Сучасне мистецтво в Інтернеті [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://art-news.com.ua/sovremennoe-iskusstvo-i-internet>

Могилова А. Ю.
Соловейчик В. А.

Днепропетровский национальный университет имени Олеся Гончара

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ МАРКЕТИНГА В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ

Резюме

Проанализировано ретроспективное развитие сферы культуры и искусств Украины. Определены особенности организации маркетинга художественными организациями. Проанализирован зарубежный опыт организации маркетинга для продвижения культурного продукта. В аспекте повышения конкурентоспособности продукта в сфере культуры и искусств широко представлены коммуникационные средства Интернет.

Ключевые слова: маркетинг, деятельность, культура, искусство, характерные особенности, коммуникации.

Mogilova A. Y.
Soloveychik V. A.

Oles Honchar Dnipropetrovsk National University

FEATURES OF MARKETING DEVELOPMENT IN THE FIELD OF CULTURE AND ARTS

Summary

The retrospective development of culture and arts of Ukraine was analyzed. The features of the organization of arts organizations marketing are defined. International experience in marketing organization for the promotion of cultural product was analyzed. Online communication tools are well represented in the aspect of increasing the product's competitiveness in the field of culture and the arts.

Keywords: marketing, activities, arts and culture, features, communication.

УДК 664:005.936.43

Станьковська І. М.

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИРОБНИЦТВА ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВАМИ ПЕК ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇХ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

Досліджено можливість розвитку конкуренції на ринку енергоресурсів України. Проведено аналіз сучасних підходів до управління якістю. Обґрунтовано застосування найбільш прийнятних підходів до управління якістю в системі виробництва та надання послуг для підприємств ПЕК, зокрема підприємства з постачання газу.

Ключові слова: якість, управління якістю, концепції управління якістю, стандарти якості, паливно-енергетичний комплекс, конкурентоспроможність, Шість Сигм.

Постановка проблеми. Забезпечення якості є однією з ключових вимог до ефективної діяльності підприємства на ринку. Якість є пріоритетною складовою частиною конкурентоспроможності будь-якого об'єкта. Проблеми якості турбували людство з давніх-давен. У часи Древнього Єгипту було прийнято кодекс Хамурапі (вимоги та відповідальність за неякісні будівельні роботи). У наш час, коли розвивається гостра конкурентна боротьба за пріоритети споживача, необхідною умовою забезпечення сталих конку-

рентних позицій на ринку є дотримання відповідних стандартів якості та впровадження систем управління якістю на підприємствах. В умовах глобалізації потреба забезпечення якості постає у всіх сферах економічного, соціального, політичного, науково-технічного, організаційного життя будь-якого суспільства. Ключовими завданнями, що постають перед сучасним суспільством, є забезпечення якості виробництва, послуг, товарів, праці, ресурсів, навколишнього середовища, життя людини.

Не може оминати проблема конкуренції та необхідності забезпечення належного рівня якості продукції та послуг і підприємства паливно-енергетичного комплексу.

В умовах розширення співпраці з Європейським Союзом, поступовим розвитком енергетичного ринку та ринку газу в Україні, що стимулює формування умов конкуренції, а відповідно, і необхідності забезпечувати конкурентоспроможність підприємств паливно-енергетичного комплексу, виникає потреба у запровадженні міжнародних стандартів якості, систем управління якістю виробництва та надання послуг підприємствами паливно-енергетичних галузей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам управління якістю присвячено праці як закордонних, так і вітчизняних науковців, зокрема підходи до контролю якості продукції, комплексного управління якістю розглянуто в роботах Дж. Джурана, Е. Демінга, А. Фейгенбаума [1] та ін., проблемам розроблення, впровадження та функціонування систем управління якістю приділено увагу в роботах А. Дубодєлова [2].

Виділення невідомих раніше частин загальної проблеми. Питання управління якістю в сучасних умовах господарювання, гармонізація міжнародних та національних стандартів, їх практична реалізація на підприємствах, зокрема на підприємствах паливно-енергетичного комплексу, потребують подальших досліджень.

Мета статті полягає у дослідженні можливих напрямів розвитку конкуренції на ринку енергоресурсів; встановленні на яких рівнях та в яких формах буде проявлятися конкуренція, які тенденції прослідковуються в напрямках діяльності підприємств із постачання газу; проведенні аналізу сучасних підходів до управління якістю та обґрунтуванні необхідності впровадження систем управління якістю та міжнародних стандартів на підприємствах ПЕК.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як показує світовий досвід, вирішення проблеми якості значною мірою залежить від системи управління якістю, що запроваджується в організації. Нормативною базою для впровадження та функціонування систем якості є міжнародні стандарти серії ISO серії 9000, що сформовані з урахуванням досвіду управління якістю багатьма країнами світу.

Забезпечуючи якість, необхідно пам'ятати, що дана проблема є комплексною і передбачає застосування для її вирішення всіх функцій управління (планування, організування, мотивування, контролю та регулювання), системного, інтеграційного та процесного підходів.

Відповідно до директив та регламентів ЄС [5], необхідною умовою розвитку та ефективного функціонування підприємств паливно-енергетичного комплексу (ПЕК) є формування конкурентного енергетичного ринку в Україні, що приведе в дану сферу нових гравців і змусить існуючі підприємства галузі працювати над забезпеченням власної конкурентоспроможності.

Паливно-енергетичний комплекс (ПЕК) – це сукупність галузей промисловості, що забезпечують країну паливом, електроенергією та тепловою енергією [6].

До складу паливно-енергетичного комплексу класично відносять:

– паливну промисловість, що включає вугільну, нафтову, газову та пов'язану з ними транспортну систему трубопроводів;

– електроенергетику, до якої входять ТЕС, ГЕС, АЕС, вітрові, сонячні електростанції та система ліній електропередач.

Нині науковці активно працюють над розширенням альтернативних джерел енергії, зокрема енергії підземних вод, біоресурсів та ін.

З огляду складників, що входять до ПЕК, потреби споживача можуть бути забезпечені різними джерелами енергії, що вже свідчить про наявність функціональної конкуренції. Підприємства ПЕК можуть конкурувати на мікрорівні (міжфірмова внутрішньогалузева конкуренція між підприємствами однієї галузі, наприклад кінцеві продукти нафтопереробної галузі, надання послуг із постачання газу та сервісних послуг, що пов'язані з обслуговуванням населення – споживача газу) та на мезорівні (міжгалузева конкуренція – конкуренція між підприємствами різних галузей, що конкурують за гроші споживача, наприклад забезпечення теплом домашніх господарств можливе за рахунок підприємств паливної промисловості (вугільної, нафтової, газової галузей) та електроенергетичної промисловості до якої входять ТЕС, ГЕС, АЕС, вітрові, сонячні електростанції). Револьюційний переворот в індивідуальному опаленні прогнозують від використання батареї Tesla, що дасть можливість накопичувати електроенергію, коли вона дешевша, та використовувати її, коли з'явиться потреба.

Отже, конкуренція на енергоринку України буде розвиватися та поступово загострюватися. Відповідно до Закону про «Ринок газу в Україні» та умов його реформування, «Нафтогаз» зобов'язаний продати газ будь-якій компанії, що уклала угоди з кінцевим споживачем про продаж газу. Компанія, що купує газ у «Нафтогазі» для потреб населення за тією ж ціною, що і обклади, повинна завоювати прихильність споживача та забезпечити власну конкурентоспроможність за рахунок визначальних факторів конкурентоспроможності – ціни, отримуючи меншу маржу, якості послуг, що надають споживачам та маркетингу, що є невід'ємною складовою частиною успішного функціонування будь-якого підприємства на ринку.

Враховуючи умови конкуренції на ринку, специфіку ціноутворення, підприємствам ПЕК слід сконцентрувати свої зусилля на питаннях покращання якості виробництва та надання послуг.

Теоретичні підходи до забезпечення та управління якістю в світовій практиці та Україні пройшли певні етапи розвитку та реалізовані у значній кількості відомих концепцій, зокрема: концепції загального контролю якості (TQC – Total Quality Control); концепції забезпечення якості (QA – Quality Assurance); комплексній системі управління якістю (КСУ ЯП); концепції постійного покращання якості (AQI – Annual Quality Improvement, KAIZEN); концепції будинку якості (QH – Quality House); концепції загального управління якістю (TQM – Total Quality Management); концепції Шість Сигм та ін.

Концепції управління – це філософія покращення якості, що має у своїй основі відповідне розуміння понять «якість» та «управління якістю». Поняття «якість» не слід розуміти як щось абсолютне «найкраще», у цьому контексті «якість» – це найкраще з позиції споживача в даний період часу. Відповідно, «управління» – це адміністративна діяльність, яка базується на реалізації всіх функцій менеджменту: плануванні, організації взаємодії, мотивуванні, контролю

Таблиця 1

Імовірність виникнення браку за різних рівнів сигм [7]

Рівень сигм (потенціал процесу)	Кількість дефектів на мільйон можливих, шт.
2	308537
3	66807
4	6210
5	233
6	3,4

ванні та регулюванні. Адміністративна діяльність у сфері управління якістю повинна забезпечувати: встановлення стандартів; оцінку відповідності продукції (послуги) цим стандартам; прийняття заходів під час виходу за межі, визначені стандартами; сприяння поліпшенню стандартів.

Реалізація систем управління якістю не є самоціллю підприємств. З їх запровадженням зростають економічні показники діяльності підприємства та прибуток. Висока економічна ефективність від запровадження систем управління якістю пояснюється підвищенням рівня задоволення потреб споживача, зниженням експлуатаційних витрат у споживача (ціни експлуатації), збільшенням ступеня використання наявних ресурсів підприємства.

Система управління якістю – це узгоджена робоча структура, яка діє на підприємстві і застосовує ефективні технічні, технологічні та управлінські методи, що забезпечують оптимальну взаємодію людей, машин та інформації з метою задоволення вимог споживача до якості продукції (послуг) з оптимальними витратами на якість.

Нині у сфері управління якістю в нашій країні увага акцентується на необхідності впровадження підприємствами філософії концепції TQM, яка є управлінським підходом, що розглядає організацію як систему, де основна увага зосереджена на командній роботі працівників, процесах, статистичному аналізі даних, постійному вдосконаленню всієї діяльності підприємства та випуску продукції (послуг), що задовольняють та перевершують очікування споживачів. Низка західних науковців Грег Б., Ранде П., Неуман Р., Кевенак Р. [7] вважають, що TQM є тільки надійним фундаментом, на якому можна будувати наступний рівень управління якістю – підхід за принципом Шести Сигм.

Шість Сигм – це філософія управління, статистична концепція, в основу якої покладено оцінку процесу діяльності в параметрах невідповідностей (браку), 3–4 невідповідності на мільйон можливих, а основна увага зосереджена на усуненні браку за рахунок застосування таких управлінських, технічних та технологічних прийомів, які забезпечують аналіз результатів вимірювань та вдосконалення процесів. Класично методологія Шість Сигм базується на необхідності реалізації п'яти етапів для проведення постійного вдосконалення, що виражені аббревіатурою DMAIC, де

D (define, визначати) – необхідність визначати цілі покращання, характеристики продукції (послуг), що задовольняють споживача;

M (measure, вимірювати) – постійно вимірювати поточні показники процесів діяльності;

A (analyze, аналізувати) – аналізувати та визначати причини відхилень та виникнення невідповідностей;

I – (improve, вдосконалювати) – удосконалювати окремі операції процесів, де виявлено відхилення (брак) та невідповідності;

C (control, контролювати) – проводити контроль показників, що характеризують процеси.

Для наочності в табл. 1 представлено кількість невідповідностей, що виникає на мільйон можливих, за певних рівнів (значень) сигми.

Впровадження вищезазначених концепцій управління якістю є актуальним для всіх підприємств паливно-енергетичного комплексу.

Для практичної реалізації даних концепцій на підприємствах в Україні проводиться узгодження державних стандартів ДСТУ до міжнародних стандартів серії ISO, які містять як загальні настанови щодо систем управління якістю, так і вузькоспеціалізовані технічні внутрішньогалузеві стандарти.

Загальними настановами до функціонування систем якості на підприємствах є ідентичні або гармонізовані до міжнародних Державні стандарти України з індексом ДСТУ ISO:

– Державний стандарт України ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Чинний від 1.01.2007 р.;

– Державний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 1.09.2009 р.;

– Державний стандарт України ДСТУ ISO 9004:2009. Системи управління якістю. Настави щодо поліпшення діяльності. Чинний від 30.10.2009 р.;

– ДСТУ ISO 14001:2006 (ISO 14001:2004, IDT). Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосування;

Таблиця 2

Динаміка споживання природного газу за результатами діяльності ПАТ «Івано-Франківськгаз» за 2010–2014 рр. млн. м³

Показники	Періоди					Тенденція
	2010	2011	2012	2013	2014	
Обсяги споживання природного газу, у тому числі:	1103,3	1006,8	1030,4	885,1	726,7	↓
- населення	609,9	560,0	590,6	555,1	493,4	↓
- бюджетні установи	39,5	36,6	36,2	33,3	25,3	↓
- релігійні організації	1,5	1,2	1,4	1,5	1,3	↓
- газ для горіння Вічного вогню		0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	-
- компобут	25,3	24,3	23,2	21,6	18,8	↓
- тепломережа	116,2	98,8	100,4	93,1	72,2	↓
- промисловість	311,1	285,8	278,6	180,5	115,7	↓

Джерело: складено автором за результатами техніко-економічної діяльності ПАТ «Івано-Франківськгаз»

– ДСТУ ISO/TS 29001:2010. Системи управління якістю. Вимоги до організацій, які поставляють продукцію і надають послуги в нафтовій, нафтохімічній і газовій промисловості (ISO/TS 29001:2010, IDT).

Стандарт ДСТУ ISO/TS 29001:2010 є галузевим стандартом, що забезпечує реалізацію всіх вимог ISO 9001 та містить додаткові вимоги до документування системи якості, виробничої інфраструктури, аналізу даних, навчання персоналу, проектування, закупки та субпідрядних робіт, управління процесами. Даний стандарт регулює стандарти діяльності державних та регулюючих установ у нафтовій та газовій промисловості, а також стосується виробників обладнання та постачальників послуг.

Відповідно до концепції управління якістю, підприємствам НГК слід забезпечувати основне – необхідність задоволення потреб споживача.

Основними споживачами газу в Україні нині є індивідуальні господарства, що складають 70% від загального споживання газу [8]. За останні роки поступово зменшуються обсяги споживання природного газу всіма категоріями споживачів. У табл. 2 подано обсяги постачання природного газу ПАТ «Івано-Франківськгаз» за категоріями споживачів.

Як видно з табл. 2, прослідковується загальна тенденція до скорочення споживання природного газу всіма категоріями споживачів. Причин можна виділити декілька: подорожчання газу, частковий перехід на альтернативні джерела енергоресурсів та відносно теплий опалювальний період.

Проаналізуємо також динаміку доходів ПАТ «Івано-Франківськгаз» за видами діяльності (табл. 3).

За результатами аналізу доходів від надання послуг ПАТ «Івано-Франківськгаз» за 2010–2014 рр. відзначимо тенденцію до їх зростання, однак слід звернути увагу на окремі види послуг. Оскільки доходи від транспортування та постачання природного газу за останні роки знижуються, а доходи від постачання скрапленого газу зростають, то можна стверджувати, що зростає попит на альтернативне джерело палива – скраплений газ, який конкурує з природним газом (опалювання приміщень) та з бензином і дизельним паливом (пальне для автомобілів). Зростають доходи і від інших видів діяльності підприємства (сервісні послуги, ремонти, проектна діяльність та ін.), однак зниження доходів у 2014 р. є свідченням того, що саме за цими видами діяльності зростає кількість конкурентів на даному сегменті ринку. Тому перед підприємствами нафтогазового комплексу швидкими темпами починає поставати проблема забезпечення їх конкурентоспроможності.

Стратегічно орієнтовані підприємства будь-якої галузі насамперед повинні орієнтуватися на якість власної продукції (послуг), а для цього

необхідною умовою є впровадження відповідних міжнародних стандартів та систем управління якістю. Це стосується і підприємств нафтогазової галузі. Так, ПАТ «Івано-Франківськгаз» постачає природний газ, що за своїми показниками відповідає усім вимогам стандартів якості, які діють в Україні. Показники якості підтверджені сертифікатами, які видаються хімічними лабораторіями газотранспортних та газовидобувних підприємств. Компонентний хімічний склад газу оцінюється за стандартами ДСТУ ISO6974-4:2007, а фізико-хімічні показники газу обчислюються на основі компонентного складу газу за ДЕСТ 22667-82, ДЕСТ 30319.1-96. Це, своєю чергою, підтверджує необхідність гармонізації та запровадження міжнародних стандартів серії ISO, адже, як зазначено вище, адміністративна діяльність у сфері управління якістю повинна полягати не тільки в дотриманні стандартів, а й сприятти їх покращенню, що є базовою засадою сучасних концепцій управління якістю.

У стандарті ISO 9001:2009 встановлено вимоги до систем управління якістю, які є універсальними для всіх організацій різних галузей промисловості та економіки та запропоновано перелік етапів, які необхідно виконувати під час розроблення, впровадження та підтримування в робочому стані системи управління якістю. У стандарті ISO 9001:2009 зазначено: «Організація повинна розробити, задокументувати, запровадити і підтримувати систему управління якістю та постійно поліпшувати її результативність відповідно до вимог цього стандарту. Організація повинна:

a) визначити процеси, необхідні для системи управління якістю, та їх застосовування в межах організації;

b) визначити послідовність і взаємодію цих процесів;

c) визначити критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування та контролювання цих процесів;

d) забезпечувати наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримування функціонування й моніторингу цих процесів;

e) здійснювати моніторинг, вимірювання, якщо це застосоване, і аналізування цих процесів;

f) уживати заходів, необхідних для досягнення запланованих результатів і забезпечення постійного поліпшування цих процесів» [9].

Перераховані в стандарті етапи перегукуються з етапами DMAIC, на яких базується концепція Шести Сигм. Саме дана концепція зорієнтована на вдосконалення процесів діяльності, використання статистичної основи для оцінки, аналізу та покращання процесів для досягнення поставлених цілей у сфері якості та діяльності підприємства в цілому.

Висновки. У результаті проведених досліджень встановлено, що реформування ринку

Таблиця 3
Динаміка доходів за видами діяльності ПАТ «Івано-Франківськгаз» за 2010–2014 рр., тис. грн.

Показники	Періоди					Тенденція
	2010	2011	2012	2013	2014	
Доходи від надання послуг – всього без ПДВ, у тому числі:	255566	346622	399943	388630	391986	↑
- транспортування	183343	266296	309629	263530	229622,8	↑↓
- постачання	29952	33828	37747	35279	31083	↓
- скраплений газ	8927	12279	15621	45488	93095	↑
- інша діяльність	33344	34219	36946	44333	38185	↑↓

Джерело: складено автором за даними форми 1-С діяльності ПАТ «Івано-Франківськгаз»

енергоресурсів в Україні веде до загострення конкуренції між підприємствами паливно-енергетичного комплексу як міжгалузевої, так і міжфірмової; на прикладі ПАТ «Івано-Франківськгаз» визначено тенденції попиту на окремі види енергоресурсів та діяльності підприємства; досліджено, що необхідною умовою забезпечення конкурентоспроможності підприємств ПЕК є покращання якості виробництва та послуг; розглянуто концепції управління якістю та запропоновано застосувати концепцію Шести Сигм як статистичну складову час-

тину покращання процесів діяльності. Для реалізації покращань обґрунтовано необхідність упровадження міжнародних стандартів якості (загальних та галузевих) та запровадження систем управління якістю. Для реалізації цих пропозицій потрібні висококваліфіковані фахівці, що володіють сучасними методами управління якістю, знанням національних та міжнародних нормативно-правових документів з якості, тому в подальших дослідженнях необхідно приділити увагу розвитку та навчанню персоналу та питанням інтелектуалізації управління.

Список літератури:

1. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М. : Экономика, 1986. – 471 с.
2. Дубоделова А.В. Впливові чинники процесу розроблення та впровадження системи управління якістю на вітчизняних підприємствах за міжнародними стандартами ISOCEPІ 9000 / А.В. Дубоделова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9739/1/05.pdf>
3. Шаповал М. І. Менеджмент якості : [підручник] / М.І. Шаповал. – К. : Знання, 2006. – 471 с.
4. Лapidус В.А. Всеобщее качество (ТМ) в российских компаниях / В.А. Лapidус. – М. : Новости, 2000. – 432 с.
5. Директива Європейського Парламенту та Ради 2009/73/ЄС від 13 липня 2009 р. про спільні правила внутрішнього ринку природного газу та про скасування Директиви 2003/55/ЄС // Офіційний вісник Європейського Союзу 14.8.2009 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://enref.org/wp-content/uploads/2015/01/checked-dir-2009-73-ua.pdf>
6. Мала гірнича енциклопедія : у 3-х т. / За ред. В.С. Білецького. – Донецьк : Донбас, 2004/2007. – 640 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rutracker.org/forum/viewtopic.php?t=3141912>
7. Брю Г. Шість сигм для менеджерів / Г. Брю ; пер. с англ. В.Н. Егорова. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 272 с.
8. Вітренко Ю. Реформа газового ринку: make or break! / Ю. Вітренко // Інтерфакс-Україна. – 09.06.2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://mpe.kmu.gov.ua/minugol/control/publish/article?art_id=245012973
9. ДСТУ ISO 9001:2009. Національний стандарт України. Система управління якістю. Вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://main.hbpi.com.ua/download/DSTUIISO9001.pdf>

Станьковска І. М.

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРИКЛАДНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОИЗВОДСТВА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ТЭК ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

Резюме

Исследована возможность развития конкуренции на рынке энергоресурсов Украины. Проведен анализ современных подходов к управлению качеством. Обосновано применение наиболее приемлемых подходов к управлению качеством в системе производства и предоставления услуг для предприятий ТЭК, в частности предприятия по поставкам газа.

Ключевые слова: качество, управление качеством, концепции управления качеством, стандарты качества, топливно-энергетический комплекс, конкурентоспособность, Шесть Сигм.

Stankovska I. M.

Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas

THEORETICAL AND APPLIED BASES OF QUALITY MANAGEMENT OF PRODUCTION AND SERVICE PROVISION BY ENERGY COMPANIES TO ENSURE THEIR COMPETITIVENESS

Summary

Investigated the development of competition in the energy market of Ukraine. The analysis of modern approaches to quality management is made. It justifies application of the most appropriate approaches to quality management in the production system and services for energy companies, in particular venture for gas supplies.

Key words: quality, quality control, concepts of quality management, quality standards, fuel and energy complex, competitiveness, Six Sigma.