наукові розвідки має бути спрямовано на розроблення інструментів для зазначених механізмів публічного управління інклюзивним розвитком.

Список використаних джерел

1. The Inclusive Development Index 2018. Report World Economic Forum. URL: http://reports.weforum.org/the-inclusive-development-index-2018/.

2. Трансформація нашого світу: Порядок денний сталого розвитку 2030: Програма ООН. URL: htpp://www.un.org.ua/ua/tsili-rozvytku-tysiacholittia/tsili-stalogo-rozvytku.

3. Спільна перспектива світу в 2030 році і надалі: предтечі і драйвери. Стратегічний форсайт-аналіз. НАТО. URL: htpp://globaltrends2030.files.wordpress.com/2012/11/global-trends-2030-november2012.pdf.

4. Майбутня держава 2030: звіт KPMG. URL: https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2014/09/Future_State_2030_UA_v3.pdf.

5. Україна 2030: доктрина збалансованого розвитку / Жилінська О., Мельничук О., Антонюк Л. та ін. Львів: Кальварія, 2017. 168 с.

6. Нуреев Р. М. Экономика развития: модели становления рыночной экономики: учебник. М.: Норма, 2008. 640 с.

7. Чала Н. Д. Державне управління економічним розвитком України в глобальному просторі. Київ: Аграр Медіа Груп, 2012. 284 с.

8. Бакуменко В. Д. Державно-управлінські рішення: навч. посіб. Київ: ВПЦ АМУ, 2011. 444 с.

Надійшла до редколегії 25.04.2018 р.

УДК 005.336.3+005.6

ПОНЯТТЯ “ЯКІСТЬ” ТА “МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ” В СИСТЕМІ TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Озаровська А. В.,
аспірант кафедри політології і філософії,
Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України,
м. Харків

Проаналізовано можливі тлумачення поняття “якість”, включаючи і його філософський зміст. Досліджено проблему розвитку менеджменту якості в науковій думці та сучасних суспільних практиках. Розглянуто основні чинники, що впливають на якість продукції та послуг; з’ясовано роль людського фактору в системі всеохопного (тотального) управління якістю (TQM).
Ключові слова: якість, менеджмент якості, всеохопне (тотальне) управління якістю, японська система комплексного менеджменту якості, міжнародні премії за якість.

Ozarovska A. V.,
Postgraduate Student of Politology and Philosophy Department, KRI NAPA, Kharkiv

CONCEPT OF “QUALITY” AND “QUALITY MANAGEMENT” IN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

The article analyzes possible interpretations of the concept of ’quality’, including its philosophical content, as well as the problem of ’quality management’ development in scientific thought and modern social practices. The main factors influencing the quality of products and services are considered; the role of the human factor in the system of comprehensive (total) quality management (TQM) is determined.
Key words: quality, quality management, comprehensive (total) quality management, Japanese system of integrated quality management, international quality awards.

© Озаровська А. В., 2018

Постановка проблеми. Важливість теоретичного осмислення понять "якість" та "менеджмент якості" полягає в тому, що в сучасному глобалізованому світі надзвичайно актуалізуються не лише проблеми конкуренції якісних товарів та послуг. Суттєвого значення набуває конкуренція моделей управління на рівні як окремих підприємств, так і держав, тобто конкуренція систем менеджменту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Важко перерахувати кількість філософських праць, де досліджується поняття "якість". Те ж саме стосується й наукових публікацій з економічної теорії, у яких проаналізовано проблеми якості товарів та послуг. Разом із тим сьогодні в Україні поступово зростає увага фахівців до проблем менеджменту якості, що стосуються окремих сфер людського життя, зокрема й освіти, державного управління тощо (В. Андрущенко, Ю. Боковикова, В. Дзюндзюк, М. Згуровський, С. Калашнікова, В. Кремень, М. Лахижа, В. Луговий, В. Огнев'юк, Т. Пахомова, Д. Сухінін, Ж. Таланова, Ю. Шаров та ін.).

Мета статті – з'ясувати зміст понять "якість" та "менеджмент якості" в контексті розвитку сучасної системи всеохопного управління якістю (Total Quality Management, TQM).

Виклад основного матеріалу. Сучасний етап суспільного розвитку характеризується фахівцями як етап якісних змін у всіх сферах людського буття, як перехід від одного якісного стану в життєдіяльності суспільства до іншого з більш високими вимогами. Отже, задля забезпечення зазначених "якісних змін" перш за все слід звернутися до теоретичного осмислення понять "якість" та "менеджмент якості".

Наприклад, у термін "якість" може вкладатися різний зміст залежно від того, яку сферу науки уособлює дослідник. Разом із тим майже в усіх сучасних словниках знаходимо такі його тлумачення:

– внутрішня визначеність предмета, явища чи окремої сфери людської життєдіяльності, які становлять специфіку, що відрізняє їх від усіх інших предметів, явищ, сфер суспільного буття;

– ступінь вартості, цінності, придатності чого-небудь для його використання за призначенням;

– та чи інша характерна ознака, сутнісна властивість, визначальна риса кого-небудь або чого-небудь;

– сукупність характеристик продукції або послуг щодо їхньої здатності задовольняти встановлені та передбачені потреби [4, с. 1423].

Якість як філософська категорія відбиває істотну визначеність речей і явищ реального світу. Проте філософське поняття якості не збігається з вживанням цього терміна в повсякденному житті людей чи в певних сферах науки (економіка, політологія, соціологія, державне управління тощо), коли під цим терміном розуміється висока цінність і корисність чогось. Якість у філософії розглядається як те, що виражає істотну визначеність даного (конкретного) предмета (явища, сфери людського життя), завдяки якій він (предмет) існує саме таким, а не іншим.

Зміст філософської категорії "якість" зазнає певних змін в історії розвитку філософської думки. Зокрема, перше її тлумачення знаходимо в Арістотеля, який пов'язував якість речі з її сутністю. Посилаючись на "Метафізику" Арістотеля [1, т. 1, с. 47–48, 165–166, 188, 282, 421], відомий знавець античної філософії В. Асмус вважає, що у вченні Стагарита про якість дано класифікацію різних видів якостей. Зокрема, при розробленні теорії якостей Арістотель керується однією з основних у його метафізиці відмінностей, а саме: відмінністю між можли-

вістю і дійсністю. Передумовою для будь-якої діяльності та всього дійсного (такого, що реально існує) відомий мислитель вважає можливість для цієї дійсності та здатність до неї. Якщо здатність застосовується в певному окремому напрямі, то вона переходить у властивість. Тобто йдеться про особливий вид якості – стан. І властивість, і стан – це, виходячи з логіки його міркувань, види якості, виникненню яких передує дана від природи ще не якість, а фізична можливість, або здатність. Інший вид якості – чутливі стани, що набуваються шляхом вправ. Але у властивостях головне – це здатність до діяльності, і навпаки, у чутливих станах – здатність до сприйняття. Перші є активними, а другі – пасивними. Наступний вид якості – це форма (образ, фігура, обрис) предмета, яку античний філософ вважає важливою характеристикою якісної визначеності [2].

Отже, за Арістотелем, сутність речей, предметів тощо пов'язано саме з якістю, що визначається ним як видова відмінність сутності.

В епоху Середньовіччя під прихованими якостями речей розуміли їхні вічні й незмінні форми. У філософів Нового часу категорія "якість" частково ототожнюється з категорією "властивості".

У філософії німецького мислителя Г. В. Ф. Гегеля категорія "якість" отримує двояке тлумачення. З одного боку, у гносеологічному сенсі "якість" визначається ним як початковий щабель пізнання речей, а з іншого – як онтологічна категорія, "якість" є тотожною з буттям безпосередньою визначеністю як "щось" й завдяки своїй якості це "щось" існує, але втрачаючи свою якість, воно перестає бути тим, чим воно є [5, с. 228].

У сучасних публікаціях філософи нерідко визначають категорію "якість" за допомогою поняття "властивість". Властивістю вважається будь-яка ознака, щодо якої речі, предмети можуть бути подібні між собою або різнитися (зокрема, за формою, величиною, кольором тощо). Для кожного конкретного предмета властивості можна поділяти на суттєві й несуттєві. До несуттєвих належать ті, яких предмет може набувати або втрачати, залишаючися, водночас, тим же самим предметом, а суттєвими (істотними) – властивості чи окрему властивість, втрачаючи які (яку) предмет перестає бути самим собою, стає чимось іншим. Сукупність (або система) і навіть одна з істотних властивостей предмета і утворюють його якість.

У публікаціях з економіки чи з інших сфер сучасної науки в поняття "якість" може вкладатися відмінний від філософського зміст. Зокрема, під якістю науковці часто мають на увазі окрему характерну ознаку, сутнісну властивість чи визначальну рису кого-небудь або чого-небудь, а найчастіше – сукупність характеристик певної продукції або послуг щодо їхньої здатності задовольняти нагальні людські потреби життєдіяльності. Наприклад, якість продукції визначається як поняття, що характеризує експлуатаційні, споживчі, технологічні, дизайнерські властивості виробу, рівень його стандартизації та уніфікації, надійність і довговічність тощо. При цьому виокремлюються узагальнювальні, індивідуальні і непрямі показники якості продукції.

Загалом, аналізуючи якість продукції, фахівці, як правило, прагнуть оцінювати динаміку можливих змін щодо перерахованих показників, залучаючи до розгляду такі характеристики виробничого процесу, як ритмічність роботи підприємства, коефіцієнт змінності в роботі устаткування, ритмічність випуску продукції та ін. [6].

Звернімося до аналізу поняття "управління якістю" ("менеджмент якості"), спираючись на публікацію Каору Ісікави "Японські методи управління якістю" (варіант англ. мовою – "What is Total Quality Control? : The Japanese Way", 1985 р.; переклад рос. – у 1988 р.) та наукові праці інших фахівців [6–10; 12–18].

Міжнародний Стандарт термінів ІСО 8402-94 визначає зміст сучасного менеджменту якості як підхід до керівництва організацією (компанією, корпорацією, фірмою, підприємством чи установою або їхніми підрозділами, що виконують самостійні функції та мають адміністрацію), що націлений (зорієнтований) на якість (сукупність характеристик товарів чи послуг, які свідчать про їхню здатність задовольняти встановлені й передбачувані потреби), заснований на участі (співпраці) всіх членів (працівників) організації й спрямований на досягнення довгострокового підприємницького успіху шляхом задоволення запитів (вимог) споживачів та вигід для працівників організації й суспільства загалом [10].

Управління якістю вважається плідним (ефективним) американським винаходом, що поступово поширився світом. Однак в японському варіанті метод "управління якістю" не лише знайшов реальних і активних прихильників, а й виявився більш перспективним щодо упровадження. Це пояснюється перш за все тим, що японська практика управління якістю включає до цього процесу всіх суб'єктів, зайнятих виробництвом продукції (послуг): від директора-розпорядника (президента компанії) до звичайних робітників-виробничників. У США та в окремих країнах Західної Європи управління якістю ще й сьогодні часто покладається на консультантів і фахівців з управління якістю, на чому наполягав свого часу відомий засновник наукового менеджменту Ф. У. Тейлор (1856–1915) (його метод базується на принципі: виробництвом мають управляти виключно фахівці). Цей метод передбачає встановлення технічних і виробничих норм на виробництві фахівцями та інженерами. Що ж стосується звичайних робітників, то для них залишається лише завдання добросовісно виконувати вказівки і встановлені норми [9].

З кінця 40-х рр. XX ст. японська промисловість поступово наближається до комплексного управління якістю, при цьому відбувається широке (повсюдне) освоєння статистичних методів контролю якості, оволодіння навичками їхнього застосування у практичній діяльності. Нова японська система управління якістю передбачала докорінну перебудову свідомості керівників фірм і підприємств й сприймалась як новий образ мислення в господарському управлінні.

У грудні 1967 р. на сьомому симпозіумі з управління якістю було названо шість основних особливостей японської системи управління якістю, що відрізняють її від систем окремих розвинених країн Заходу (табл. 1).

Таблиця 1

Специфічні відмінності нової японської системи менеджменту якості за Каору Ісікавою [9, с. 26–27]

№ з/п	*Нове в японській системі комплексного менеджменту якості*
1	Управління якістю на рівні фірми – участь усіх ланок фірми в управлінні якістю (забезпечення належного рівня якості)
2	Підготовка й перепідготовка кадрів, безперервне навчання методам управління якістю всіх працівників фірми чи організації
3	Діяльність "гуртків якості"
4	Нагляд за діяльністю з управління якістю – премія Демінга підприємству на основі перевірки його управління якістю
5	Використання статистичних методів (створення раціональних, науково обґрунтованих методів вибіркового контролю, аналізу і обмірювання
6	Загальнонаціональні програми з контролю якості

Отже, у вузькому сенсі якість може означати якість продукції. У широкому сенсі поняття "якість" включає весь процес виконання робіт із випуску товарів та надання послуг: якість процесу виробництва, якість роботи підрозділів та персоналу (включаючи робітників, інженерів, керівних і адміністративних працівників), якість функціонування фірми як системи, якість (достовірність) інформації, якість обслуговування споживачів тощо. Японський підхід до управління якістю полягає в управлінні якістю в будь-якому із зазначених проявів. Цей підхід поступово переростає в систему тотального (загального, всеохопного, всеосяжного) управління якістю (Total Quality Management, TQM). Він починає визрівати в японських корпораціях іще в 60-х рр. XX ст., а значного поширення набуває після 1985 р., зокрема, у зв'язку із запровадженням у 1987 р. стандартів якості ISO 9000, оскільки базою для розроблення стандартів ISO серії 9000 став саме комплексний підхід до управління якістю – Total Quality Management) [13].

TQM – це і філософія, і концепція, і система управління якістю, де сконцентровано все позитивне (прогресивне), що було напрацьовано протягом XX ст. у процесі еволюції менеджменту якості та загального менеджменту. В основі TQM лежать ідеї й наукові здобутки Е. Демінга (W. Edwards Deming), Й. Джурана (Joseph Juran), К. Ісікави (Kaoru Ishikawa), Ф. Кросбі (Philip Crosby), Г. Тагуті (Genichi Taguchi), А. Фейгенбаума (Armand Feigenbum), У. Шухарта (Walter A. Shewhart) та ін. Можна наполягати на тому, що інженерна думка та наукові напрацювання зазначених осіб виявилися "каталізаторами" поетапного переходу менеджменту якості до чергової фази у процесі свого розвитку. (Інтерес до менеджменту якості виник зі становленням масового промислового виробництва. З кінця XIX й до початку XXI ст. він пройшов, як зазначають фахівці, декілька етапів, що пов'язано з розвитком певних технологій виробництва. Проте ці етапи не мають чітко визначених меж, оскільки становлення й розвиток тих чи інших методів управління й технологій виробництва не починається й не закінчується в один момент [3, с. 16–40; 9;15]).

Головний принцип TQM, за яким будується система управління, – це принцип поліпшення всього, що може бути покращено в компанії. За TQM не існує суворо формалізованих вимог,як, наприклад, в ISO 9000. TQM і ISO можна вважати двома певною мірою протилежними підходами до проблеми досягнення якості й до менеджменту взагалі, оскільки основна відмінність між ними полягає в пріоритетах "м'якої" (TQM) і "жорсткої" (ISO) структури щодо забезпечення якості [3; 12]. ISO 9000 – це одна з найбільш популярних і формалізованих систем. Вона фокусується на суворій регламентації діяльності, чіткій взаємодії співробітників і безперервному поліпшенні як окремих підсистем, так і організації в цілому. До переважних в TQM "м'яких" методів "побудови" системи належать:

– створення образу (іміджу) й системи цінностей організації;

– формування загальних принципів індивідуальної й групової (корпоративної) поведінки;

– наділення працівників відповідними (значними) повноваженнями;

– командне виконання робіт і прийняття управлінських рішень.

Загалом тотальне (комплексне) управління якістю включає сукупність організаційної структури, процедур, процесів і ресурсів, що необхідні для адміністративного забезпечення якості. Метою запровадження системи TQM

вважається досягнення виробником максимально високих результатів за всіма найважливішими для споживача показниками:

– якість продукції (відповідність очікуванням споживачів);

– ціна товарів та послуг (з орієнтацією на певний рівень платоспроможності);

– терміни поставки;

– вартість експлуатації (витрати на електроживлення, ремонт та ін.);

– зручність сервісу (наявність сервісу з технічного обслуговування і ремонту продукції та його доступність);

– довіра до товару, що пов'язана з довірою до товаровиробника [3].

TQM отримує широку популярність в останнє десятиліття XX ст. з розвитком так званого "процесного підходу". Ідеї TQM поклали край "механістичному" або чисто "економічному" погляду на людину, що виникає на етапі індустріалізації суспільства. Відповідно до цього погляду, як відомо, людина (працівник) вважалася "машиною" або окремою її "деталлю", що призначалася для виконання певних, чітко окреслених функцій у процесі виробництва. TQM переводить увагу управлінців з машин і механізмів на людей і бізнес-процеси (включаючи процеси взаємних відносин між виробниками товарів та послуг і споживачами). Отже, найбільш значним досягненням TQM є той факт, що в масовій суспільній свідомості з'являється нове уявлення з приводу бізнесу як процесу досягнення справедливо збалансованих цілей всіх зацікавлених сторін – власників, акціонерів, інвесторів, субпідрядників, менеджерів, робітників, споживачів, постачальників, держави, суспільства. Кінцева мета TQM виявилася набагато ширшою, ніж просто випуск якісної продукції, – це і ефективність бізнесу, і якість життя в цілому.

Намагаючись вирішити проблеми якості в кінці XX ст., бізнес-співтовариство й публічне управління дійшли до розуміння того, що для досягнення довгострокового успіху необхідно звернути погляд на людей, визнати їх головною цінністю як у державі, так і в окремій компанії-виробникові, відтак вкладати кошти в їхнє навчання, залучати їх до управлінської діяльності, адекватно мотивувати. Робота над якістю кристалізувалася в фундаментальний сенс залучення персоналу, докорінно змінивши, таким чином, взаємовідносини працівника й роботодавця в сучасному глобалізованому світі, тобто TQM поступово набуває значення головної гуманістичної доктрини бізнесу на межі XX–XXI ст. [3; 11].

Ефективною стратегією упровадження TQM в організації стало застосування різних моделей премій якості. Премії за якість можна вважати одним із суттєвих елементів системи управління якістю. Їхнє призначення – стимулювати прагнення підприємств, організацій, фірм до лідерства, що ґрунтується на упровадженні принципів TQM. Окрім того, вони надають можливість проведення самооцінки для визначення цілей щодо вдосконалення діяльності виробника товарів та послуг. Премія за якість – це оцінка здатності, а головне можливості, і не лише окремих організацій та компаній, а й економіки певної держави загалом. Її отримують найкращі виробники, що відповідають встановленим критеріям. Набір цих критеріїв досить широкий, отже для того, щоб відповідати цим критеріям, організація повинна застосовувати різні методи управління якістю.

Таким чином, виробники-лідери створюють і вдосконалюють свої власні системи управління якістю продукції та послуг на основі національних

чи міжнародних премій за якість, зокрема найвідомішими з них є японська премія Е. Демінга (Deming Prize), американська премія М. Болдриджа (Malkolm Baldrige Nationall analitu Award) (табл. 2) та Європейська премія якості (European Quality Award, EQA). Основою для формування моделі загального (тотального) управління якістю TQM стало Положення про Премію Демінга, розроблене в Японії в 1951 р.

Таблиця 2

Порівняльна характеристика премій Е. Демінга і М. Болдриджа [13]

Окремі положення стосовно премії	*Премія Е. Демінга*	*Премія М. Болдриджа*
Спрямованість	Стратегічний контроль якості	Неперевершена досконалість і конкурентоспроможність
Критерії	48 показників, об'єднаних у шість основних груп, що характеризують діяльність претендента, а саме: – стратегія та основні цілі; – організація і ведення господарської діяльності; – освіта і поширення знань; – виконання (збирання даних, зіставлення звітів, аналіз стандартизації, контролю, гарантування якості); – результати; – подальші плани розвитку	Враховуються такі характеристики: – керівництво і стратегічне планування; – націленість на ринок та споживача; – інформація та аналіз; – управління й робота з персоналом; – управління виробничим процесом; – результати виробничої діяльності
Рік заснування	1951 р., Японія	1987 р., Закон США 100-007 "Національний акт про поліпшення якості Малкольма Болдриджа"
Кількість нагороджуваних	Усі представлені на отримання премії компанії, що відповідають вимогам стандартів	Не більше двох компаній у кожній номінації
Представництво компаній за країнами	Спочатку лише японські компанії, а з оголошенням умов щодо присудження призу Демінга для зарубіжних компаній (The Deming Application Prize for Oversea Companies – DAPOC) у 1987 р. – компаній з будь-яких країн світу в п'яти номінаціях	Компанії, що працюють у США або мають представництво в США
Спонсор	Об'єднання японських вчених та інженерів	Національний інститут науки і техніки США

Модель Європейської премії з якості (згодом вона отримала назву "Модель ділової досконалості EFQM") була заснована Європейським фондом управління якістю (European Foundation for Quality Management, EFQM) в 1991 р. Ця модель відіграла важливу роль у розвитку ідей TQM в Європі. Вона вважається практичним інструментом, що допомагає організаціям встановлювати власну цілісну систему управління, визначати своє реальне місце на шляху до ділової досконалості, зрозуміти власні недоліки в діяль-

ності, приймати необхідні рішення для досягнення успіху. "Модель ділової досконалості EFQM" побудовано на дев'яти критеріях, п'ять з яких – "Можливості" (лідерство, політика та стратегія, персонал, партнерство та ресурси, процеси), а чотири – "Результати" (результати для клієнтів, для персоналу, для суспільства, ключові результати діяльності).

Ця модель визнає існування багатьох підходів для досягнення стабільної досконалості в усіх аспектах діяльності. Ідея моделі ґрунтується на тому, що високі ділові результати компанії невід'ємні від задоволення споживачів і персоналу та позитивного впливу на суспільство на основі розвитку лідерства у трьох ключових напрямах:

– управління персоналом;

– розроблення й реалізація належної сучасної політики і стратегії;

– раціональне використання ресурсів, що визначають бізнесові результати через постійне вдосконалення продажу й обслуговування продукції та послуг [3].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Загалом соціальні практики свідчать про спроби реалізації усього двох альтернативних підходів щодо досягнення якості продукції: по-перше, тотальний облік і контроль; по-друге, новий менеджмент якості. Що ж стосується нової філософії менеджменту якості, то вона вимагає створення на підприємствах таких стандартів діяльності й ділової культури, які б ґрунтувалися не на контролі, а на певному рівні довіри до роботи товаровиробника чи виконавця послуг [9].

У світовій практиці концепція TQM почала формуватися в 1951 р. в результаті введення в Японії премії Е. Демінга, а набула поширення, починаючи з 70-х рр. XX ст. На сучасному етапі розвитку менеджмент якості має велику теоретичну базу, що вбирає в себе елементи багатьох наук.

Разом із тим сьогодні в наукових публікаціях можна зустріти різні визначення й тлумачення стосовно TQM, і це стає причиною істотних відмінностей у практичному використанні методів TQM в азіатських та європейських країнах.

Список використаних джерел

1. Аристотель. Метафизика. *Соч.*: в 4 т. Т. 1 / ред. В. Ф. Асмус. М.: Мысль, 1976. 550 с.

2. Асмус В. Ф. Античная философия. КАТЕГОРИИ. URL: http://www.sno.pro1.ru/lib/asmus/5-9.htm.

3. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник. М.: Юрайт, 2017. 404 с. URL: http://stud.com.ua/53637/menedzhment/upravlinnya_yakistyu.

4. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. Бусел В. Т. Київ; Ірпінь: Перун, 2002. 1440 с.

5. Гегель Г. В. Ф. Наука логики. *Г. В. Ф. Гегель. Энциклопедия философских наук*: в 3 т. М.: Мысль, 1974. Т. 1. 452 с.

6. Економічний аналіз (конспект). *Галерея фінансової літератури "Фінгал"*, 2018. URL: http://fingal.com.ua/content/view/1341/39/.

7. Джордж С., Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством. TQM. Стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях: пер. с англ. СПб: Виктория плюс, 2002. 253 с.

8. Деминг Э. Выход из кризисна. Новая парадигма управления людьми и процессами. М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. 419 с.

9. Исикава К. Японские методы управления качеством: сокр. пер. с англ. М.: Экономика, 1988. 215 с.

10. ISO 8402-94. Управление качеством и обеспечение качества: словарь. URL : http://www.internet-law.ru/stroyka/doc/5812/.

11. Корженко В. В. Парадигмально-ціннісні орієнтири суспільного поступу та публічне управління. *Державне будівництво:* електрон. фах. вид. Харків: Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр", 2016. № 1. URL: http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2016-1/doc/2/03.pdf.

12. Марєхін С. В. Всеохоплююче управління якістю в органах влади: особливості впровадження. *Вісник Нац. ун-ту цивіл. захисту України.* Серія "Держ. управління": зб. наук. пр. Харків: Вид-во НУЦЗУ, 2016. Вип. 2 (5). С. 117–123.

13. Міжнародний менеджмент: конспект лекц. URL: http://bookwu.net/book_mizhnarodnij-menedzhment_1054/.

14. Нив Генри. Пространство доктора Деминга. Принципы построения устойчивого бизнеса / пер. с англ. Ю. Рубаника, Ю. Адлера, В. Шпера. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 370 с.

15. Строкович Г. В. Якість функціонування підприємства: внутрішні та зовнішні аспекти: монографія / Нар. укр. акад. Харків: Вид-во НУА, 2010. 212 с.

16. Человеческий фактор при постановке системы качества: БИГ – Петербург – 24.05.2005. URL: http://www.big.spb.ru/consulting/consulting_projects/qualiti/people_factor.shtml.

17. Lapsley I. New Public Management : The Cruellest Invention of the Human Spirit? *Abacus*. 2009. Vol. 45, issue 1. P. 1–21.

18. Swiss J. E. Adapting Total Quality Management (TQM) to Government. *Public Administration Review*. 1992. № 52(4). P. 356–362.

Надійшла до редколегії 23.04.2018 р.

УДК 35.077.1

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ПРАКТИЧНОГО УПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТУВАННЯ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Сабурова Г. Б.,
аспірант кафедри публічного управління та адміністрування,
Полтавська державна аграрна академія,
м. Полтава

Розглянуто сучасний стан організації в діяльності державних органів України керування електронними документаційними процесами як складової електронного урядування. Підкреслено значення новітніх інформаційних технологій для підтримки прийняття управлінських рішень з метою забезпечення ефективного функціонування керованої соціальної системи. Досліджено проблемні питання упровадження електронного документообігу.
Ключові слова: електронні документаційні процеси, електронне урядування, інформаційні технології, прийняття управлінських рішень, упровадження електронного документообігу.

Saburova G. B.,
Postgraduate Student Public Management and Administration Department,
Poltava State Agrarian Academy, Poltava

SOME ASPECTS OF THE PRACTICAL IMPLEMENTATION OF THE ELECTRONIC DOCUMENTATION SYSTEM IN THE BODIES OF THE GOVERNMENT AUTHORITIES

The current state of the organization of management of electronic documentation processes in the activity of state bodies of Ukraine as a component of e-government is considered. The value of the latest information technology to support the adoption of managerial decisions in order to ensure the effective functioning of a managed social system is emphasized. Problematic issues of implementing electronic document circulation are investigated.
Key words: electronic documentation processes, e-government, information technologies, management decision making, the implementation of electronic document circulation.

© Сабурова Г. Б., 2018