

Список використаної літератури:

1. Амоша А.И. Экономические методы улучшения условий и охраны труда. – Донецк: ИЭП НАН Украины, 1996. – 392 с.
2. Ансофф И. Стратегическое управление: Пер. с англ. – М.: Экономика, 1989. – 519 с.
3. Берсуцкий Я.Г., Вецелура Н.В. Социальные мотивы повышения эффективности хозяйственной деятельности предприятия // Прометей. – 2002. – № 3(9). – С.244-256.
4. Брюховецька Н.Ю. Економічний механізм підприємства в ринковій економіці: методологія і практика. – Донецьк: ІЕП НАН України, 1999. – 276 с.
5. Гончаров В.М., Солоха Д.В., Припотень В.Ю., Фесіна О.А. Організація управління ефективним розвитком промислових підприємств в умовах ринкового конкурентного середовища.–Донецьк: СПДК,2006. – 208 с.
6. Мамутов В.К. Сближение современных систем правового регулирования хозяйственной деятельности // Государство и право. – 1996. – № 8. – С.41-51.
7. Портер М. Международная конкуренция: Пер. с англ. – М.: Междунар. отношения, 1993. – 896 с.
8. Ткаченко М.А. Опыт организации служб охраны труда за рубежом // Безопасность труда в промышленности. – 1993. – № 11. – С. 27-30.
9. Чумаченко Н.Г. Очерки по экономике региона. – К.: Наук. думка, 1995. – 338 с.
10. Шелегеда Б.Г., Солоха Д.В. Проблеми підвищення ефективності промислового підприємства в умовах сталого економічного розвитку // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Дала. – 2003. – № 2 (60). – С.255 - 260.

В статье рассматриваются вопросы совершенствования социально-экономического развития хозяйственной деятельности предприятий, которые способствуют повышению ее эффективности. Рассмотрен механизм формирования стратегии повышения качества трудовой жизни персонала предприятия. Дан перечень его ключевых требований. Представлен набор основных внутренних факторов повышения качества трудовой жизни персонала предприятия. Проанализированы результаты социологической оценки, которые выражают потребности и интересы человека относительно трудовой жизнедеятельности с выявлением и прогнозированием наиболее предпочтительных для работников предприятий пищевой промышленности направлений удовлетворения их потребностей, относящихся к качеству трудовой жизни и мотивам трудового поведения.

Ключевые слова: персонал, предприятие, инновации, мотивация, качество, трудовую жизнь.

The article considers the issues of improvement of socio-economic development of the economic activity of the enterprises, which contribute to the increase of its effectiveness. The mechanism of formation of strategy of increasing the quality of working life of the personnel of the enterprise. The list of its key requirements. Given a set of main internal factors to improve the quality of working life of the personnel of the enterprise. Analysis of the results sociological assessment, which express the needs and interests of the human being with regard to working life with the identification and forecasting of the most preferable for the employees of the enterprises of the food industry directions of satisfaction of their needs, relating to the quality of working life and motivated labour behavior.

Key words: personnel, enterprise, innovation, motivation, quality of working life.

Рецензент: д.е.н., професор М. О. Соколов
Дата надходження до редакції: 1.10.2012 р.

УДК: 005.6:334.7

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ЯК СКЛADOVA ЗАГАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА

О. А. Бурнукіна, Луганський національний аграрний університет

В статті розглянуто основи формування системи менеджменту якості як складової загального менеджменту і доведено доцільності розробки єдиної інтегрованої системи менеджменту підприємства.

Постановка проблеми. В даний час для переважної більшості вітчизняних підприємств вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності, удосконалення менеджменту і систем якості набувають життєво важливого значення, оскільки вступ України до СОТ (Світової організації торгівлі) підвищив ризики їх банкрутства і розорення. У сучасному конкурентному світі вже недостатньо, щоб підприємство було просто ефективним, воно повинно стати досконалим і

виробляти відмінні товари при оптимальному використанні всіх наявних ресурсів і переваг.

Найважливіша вимога, яка пред'являється до організації управління підприємством, полягає в тому, що менеджмент якості, екології, управління професійною безпекою та здоров'ям або будь-якої іншої діяльності повинен здійснюватися в єдиному процесі менеджменту всіх сформованих виробничо-господарських функцій підприємства, але в той же час мати свої специфічні цілі, за-

вдання і методи. Про те, що ця вимога є обов'язковою умовою результативного функціонування підприємства як цілісної системи, говорить як теорія управління, так і практичний досвід.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В останні роки в Україні істотно зріс інтерес до питань якості та конкурентоспроможності продукції і організацій, удосконалення менеджменту та систем управління підприємств. На жаль, цей інтерес проявився пізно і вітчизняним менеджерам, які керують бізнесом, підприємствами, підрозділами, неймовірно важко в короткі терміни опанувати тими знаннями і отримати той досвід, які накопичені в провідних країнах світу. Складність полягає в колосальному обсязі інформації в сфері якості і менеджменту, оскільки майже все ХХ сторіччя було витрачено на пошуки моделей ефективного управління бізнесом, причому в середовищі, що швидко змінюється під впливом результатів самого бізнесу. Великий внесок у розробку систем управління якістю внесли американські вчені У. А. Шухарт, Е. Демінг, А. Фейгенбаум, Д. Джуран, Ф. Кросбі, японські - К. Ісікава, Г. Тагучі. Українські науковці П.Я. Каліта, Д.Г. Гольцев, А.В. Вакуленко, А.І. Мамот та ін. приділяють значну увагу впровадженню систем управління якістю, підвищенню досконалості вітчизняних підприємств.

У даній ситуації найбільш ефективним напрямом удосконалення менеджменту підприємства являється впровадження інтегрованої системи управління на основі конкретних моделей менеджменту. Світовий досвід впровадження і застосування різних моделей менеджменту показує, що інтегровану систему управління підприємством доцільно вибудовувати і удосконалювати, перш за все, за принципами «Загального Менеджменту Якості» (TQM - Total Quality Management).

Формулювання мети. Метою статі є розгляд теоретичних основ системи менеджменту як складової загальної системи управління підприємством і напрямки подальшого удосконалення менеджменту сучасних українських підприємств з метою підвищення їх досконалості і конкурентоспроможності.

Основний матеріал дослідження. З основ менеджменту відомо, що поділ праці в процесі розвитку виробничих відносин привів до виділення специфічних трудових процесів - процесів управління. Менеджмент (управління) - вплив однієї особи чи групи осіб (менеджерів) на інших осіб для спонукання до дій, відповідним досягненню поставлених цілей за умови прийняття менеджерами відповідальності за результативність впливу. Спільність завдань управління дозволяє формулювати і загальні його закони, а аналіз і узагальнення практики управління дає можливість, спираючись на закони, конкретизувати зміст управління в рамках науки управління (менеджменту).

Структура і процеси управління представлені на рис 1.

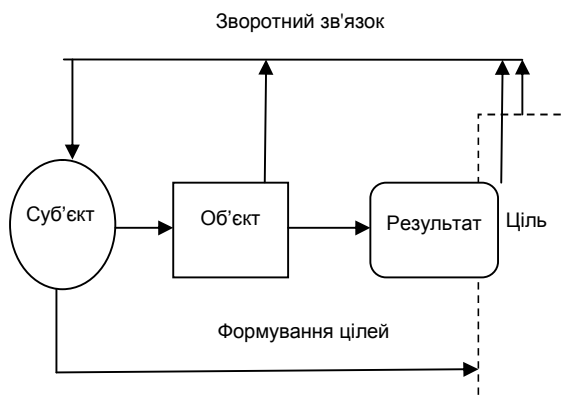


Рис 1. Система управління підприємством

Менеджмент як сфера діяльності передбачає по відношенню до системи і її частин три рівні рішення управлінських завдань.

1. Макрорівень (мета управління) включає в себе вирішення проблем самоорганізації системи управління: завдання ідеології і політики формулювання цілей, стратегії розвитку системи управління в цілому, визначення її структури, функцій підсистем, кадрової політики вищого менеджменту тощо.

2. Управління ефективністю взаємодії суб'єкта та об'єкта системи управління, виконання загальних функцій управління по відношенню до реально поставленим цілям, тобто це по суті технологічний аспект управління.

3. Управління діяльністю конкретних підсистем управління для досягнення цілей, що лежать на більш низькому рівні дерева цілей, або, як кажуть, виконання конкретних функцій управління.

Звідси випливають і основні функції систем управління:

1) макрофункції - розробка місії (парадигми, ідеології) існування і розвитку системи, розробка дерева цілей системи управління і критеріїв їх досягнення, вироблення загальної політики поведіння системи, розробка структури системи управління і напрямків її розвитку, визначення функцій і ієрархії підсистем, забезпечення цілісності системи і визначення ступеня автономності підсистем управління, підходи до формування кадрового потенціалу, особливо методи відбору та ротатії вищого менеджменту тощо;

2) загальні функції управління - попереднє управління (планування і прогнозування конкретних параметрів системи), оперативне управління (організація, мотивація, координація і регулювання) і заключне управління або зворотний зв'язок (контроль, облік, аналіз);

3) приватні функції управління - управління роботами з планування і прогнозування, управління якістю, управління технічною підготовкою

виробництва, організація роботи з кадрами, матеріально-технічного постачання, техніко-економічного аналізу і т.д.

Конкретні функції управління тісно пов'язані зі специфікою підприємства і основними сферами його діяльності (загальне управління, фінансове управління, виробництво, НДДКР, маркетинг, управління якістю) [1].

До складу інтегрованої системи управління підприємством можуть бути включені наступні підсистеми: загальноадміністративні; управління якістю, витратами, навколишнім середовищем та безпекою підприємства; управління якістю, витратами, навколишнім середовищем та безпекою виробництва конкретних видів продукції (так звані «продуктові» системи менеджменту); стратегічне планування та маркетинг; управління матеріально-технічним постачанням і підготовкою виробництва (у тому числі технічним обслуговуванням і ремонтом виробничого обладнання); управління активами (фінансами) і ризиками; управління персоналом.

Такий підхід до підвищення ефективності менеджменту вибрали кращі зарубіжні підприємства - лідери у сфері якості, які успішно завойовують світові ринки, в тому числі, і український.

Обов'язковим являється поєднання в інтегрованій системі менеджменту підприємства наступних основних елементів: системи менеджменту якості, системи менеджменту природоохоронної діяльності, системи забезпечення безпеки праці та здоров'я персоналу, системи управління персоналом та системи управління інформацією, а також розробка концептуального підходу, необхідного для більш ефективної інтеграції елементів, який повинен бути побудований по принципу поетапної гармонізації основних структурних елементів систем менеджменту.

Аргументами на користь інтегрованої системи менеджменту являється те, що при створенні систем загальними для них є: місія, бачення, цінності організації; стратегія розвитку; менеджери, які приймають управлінські рішення, починаючи з самого верху; персонал, який повинен брати найактивнішу участь як у розробці та впровадженні, так і у функціонуванні та удосконаленні системи; ресурси (фінансові та ін.). Крім того, всі системи мають спільні компоненти: структуру планування (політика, цілі, плани); структуру процесів; систему внутрішнього аудиту, коригувальних та запобіжних дій; систему управління персоналом; структуру документації; вимоги з управління документами і записами. Головний аргумент - єдиний механізм управління для всіх систем [2].

Основою системи менеджменту підприємства являється система менеджменту якості. Історія розвитку управління якістю продукції доводить, що менеджмент якості - це не просто контроль якісних параметрів і причин їх відхилень, а управлінська діяльність, що охоплює життєвий

цикл продукції, системно забезпечує стратегічні та оперативні процеси підвищення якості продукції та функціонування самої системи управління якістю.

Етапи розвитку теорії та практики управління якістю показують, що в міру розвитку системи управління якістю змінювалися і об'єкт, і суб'єкт, і цілі цієї системи.

Основою і загального менеджменту, і менеджменту якості є система Ф. У. Тейлора, якою, по суті, створено концепцію наукового менеджменту.

У період з 1920-х до початку 1980-х рр. шляхи розвитку загального менеджменту і менеджменту якості розійшлися. Головна проблема якості сприймалася і розроблялася фахівцями переважно як інженерно-технічна проблема контролю та управління варіабельністю продукції і процесів виробництва, а проблема менеджменту - як проблема (в основному організаційного, економічного та соціально-психологічного характеру), пов'язана з вирішенням завдань підвищення ефективності діяльності. На цьому етапі управління якістю представляє яскраво виражену конкретну функцію управління, тобто структурно, організаційно і ресурсно виділену підсистему загального менеджменту.

На другому етапі систем управління якістю (1920-1950-і рр.) розвиток отримали статистичні методи контролю якості - SQC (А. Шухарт, Г. Ф. Додж та ін.) З'явилися контрольні карти, обґрунтовувалися вибіркові методи контролю якості продукції і регулювання технічних процесів. Саме Шухарта на Заході називають батьком сучасної філософії якості. Він справив істотний вплив на таких авторитетів в області якості, як Е.У. Демінг і Д. М. Джуран. Демінг і Джуран активно пропагували статистичні підходи до виробництва, однак саме вони першими звернули увагу на організаційні питання забезпечення якості, зробили акцент на роль вищого керівництва у вирішенні її проблем. У знаменитих 14 принципах Демінга вже важко відокремити інженерні методи забезпечення якості від організаційних проблем менеджменту.

Примітно, що в 1950-1980-і рр. навіть широкомасштабні внутрішньофірмові системи за кордоном ще називаються системами контролю якості: TQC (Фейгенбаум), CWQC (К. Ісікава, сім інструментів якості), QC-circles (методи Тагучі), QFD і т. д. В цей час активно формується напрям, який на відміну від менеджменту якості має сенс назвати інжиніринг якості. Однак саме в цей період починається активне зближення методів забезпечення якості з уявленнями загального менеджменту [3].

Почався історичний рух назустріч загального менеджменту та менеджменту якості. Цей рух об'єктивно й історично збігся, з одного боку, з розширенням уявлень про якість продукції та способи впливу на неї, а з іншого - з розвитком системи внутрішньофірмового менеджменту.

Рішення задач якості вимагало створення адекватної організаційної структури, в яку повинні входити всі підрозділи, більше того - кожен працівник компанії, причому на всіх стадіях життєвого циклу продукції або петлі якості. З цих міркувань логічно з'являються концепції TQM (тотального менеджменту якості) і UQM (універсального управління якістю).

У той час, коли уявлення про менеджмент якості включали в свою орбіту все нові й нові елементи виробничої системи, накопичували і інтегрували їх, загальний менеджмент, навпаки, розпався на ряд спеціалізованих, достатньо незалежних дисциплін (фінанси, персонал, інновації, маркетинг і т. д.), а в теоретичному плані розглядався як управління по цілям. Основна ідея цієї концепції полягає в структуризації і розгортанні цілей (створенні дерева цілей, а потім проектуванні системи організації і мотивації досягнення цих цілей). У той же час вже сформувався потужний набір теоретичних і практичних засобів, який отримав назву менеджмент на основі якості (MBQ).

Можна констатувати, що менеджмент якості став в наш час провідним менеджментом фірм. Одночасно відбувається процес зрощування MBQ і загального менеджменту, але вже на новому, якісно іншому рівні. Сьогодні жодна фірма, яка не використовує принципи менеджменту якості та екології, не може розраховувати на успіх у бізнесі і будь-яке суспільне визнання.

Таким чином, в даний час не тільки провідні фірми, а й на державному рівні цільові установки самого високого рівня системи загального менеджменту включають основні цілі системи менеджменту якості.

Управління якістю продукції повинно здійснюватися системно, тобто на підприємстві повинна функціонувати система управління якістю, що представляє собою організаційну структуру, чітко розподіляє відповідальність, процедури, процеси та ресурси, необхідні для управління якістю.

Управління якістю відбувається на державному, регіональному та галузевому рівнях, а також на рівні фірми (підприємства).

Під управлінням якістю продукції розуміються дії, які здійснюються при створенні, експлуатації або споживанні продукції з метою встановлення, забезпечення і підтримки необхідного рівня її якості.

Безпосередніми об'єктами управління в даному випадку є споживчі, характеристики продукції, фактори і умови, що впливають на їх рівень, а також процеси формування якості продукції на різних стадіях її життєвого циклу. Суб'єктами управління є різні органи управління та окремі особи, що функціонують на різних ієрархічних рівнях і реалізують функції управління якістю відповідно до загальноприйнятих принципів і методів управління.

Механізм управління якістю продукції - це сукупність взаємопов'язаних об'єктів і суб'єктів управління, принципів, методів і функцій управління на різних етапах життєвого циклу продукції і рівнях управління якістю.

Для характеристики механізму управління якістю продукції доцільно використовувати поширений методологічний підхід структуризації складних господарських систем, припускаючи виділення в складі даного механізму ряду загальних, спеціальних підсистем і підсистем забезпечення.

Сутність управління полягає у розробці управлінських рішень і подальшої їх реалізації на певному об'єкті управління. При управлінні якістю продукції безпосередніми об'єктами управління, як правило, є процеси, від яких залежить якість продукції. Вони організуються і протікають на всіх стадіях життєвого циклу продукції: до початку виробництва, виробничій стадії і після закінчення виробництва.

Управлінські рішення виробляються на підставі зіставлення інформації про фактичний стан керованого процесу з його характеристиками, заданими програмою (прогнозом, планом) управління.

Основним завданням кожного підприємства (організації) є підвищення якості виробленої продукції та послуг.

Успішна діяльність підприємства повинна забезпечуватися виробництвом продукції або послуг, які: відповідають чітко визначеним потребам, сфері застосування або призначення; задовольняють вимоги споживача; відповідають застосовуваним стандартам і технічним умовам; відповідають чинному законодавству та іншим вимогам суспільства; пропонуються споживачеві за конкурентоспроможними цінами; спрямовані на отримання прибутку.

Система менеджменту якості являється не просто системою якості, а складає основу системи менеджменту підприємства, оскільки вона повинна управляти всіма процесами, від яких залежить якість продукції. Адаже доволі важко назвати процеси на виробничому підприємстві, від яких не залежить якість продукції.

Удосконалення організації - це найбільш ефективно і перспективно вкладання капіталу. Однак сьогодні в Україні навіть систем управління якістю по ISO 9001 в перерахунку на 1000 чоловік населення в 3,5 рази менше, ніж в Китаї і в 40 разів менше, ніж в Італії. Крім того слід пам'ятати, що удосконалення організації - це не тільки система менеджменту якості, а складний і багатогранний процес [4].

Висновки та пропозиції. Гострота ситуації, що складається, і масштаби викликів українському бізнесу формулюють головну мету вітчизняних підприємств, яка має полягати у максимізації накопичення конкурентних переваг для виробництва конкурентоспроможних на світовому і національному ринках товарів і послуг.

Досвід показує, що необхідною умовою і передумовою для досягнення даної мети є освоєння і впровадження системного підходу в управлінні підприємством. Саме системи пов'язують в єдине ціле взаємодіючі і взаємопов'язані процеси, що становлять суть діяльності підприємств, направляють роботу підрозділів на досягнення головної мети бізнесу - отримання прибутку шляхом задоволення вимог і очікувань споживачів. При цьому забезпечується ефективне управління якістю та екологічними аспектами, персоналом та ресурсами, фінансами та інформацією, процесами

ми і термінами, ризиками і безпекою на основі нових інформаційних технологій, в результаті чого підвищується конкурентоспроможність продукції та підприємства.

Українським підприємцям слід на практиці впроваджувати системи менеджменту, в тому числі і менеджменту якості, а потім проходити сертифікацію на відповідність стандартам ISO. Соціальна відповідальність бізнесу неможлива без ділового удосконалення і підвищення якості. Акцент повинен ставитися на удосконаленні організації як системи.

Список використаної літератури

1. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. - К.: Знання, 2006. - 471 с.
2. Кабаков Ю.Б. Системы менеджмента предприятия: два слоя выгоды //Світ якості України. - 2004. - № 2. - С. 36-40.
3. Вакуленко А. В. Управління якістю: навчально-методичний посібник / А. В. Вакуленко ; Мін-во освіти і науки України, КНЕУ ім. Вадима Гетьмана. - 2-ге вид., без змін. - К.: КНЕУ, 2006. - 167с.
4. Калита П.Я. Формула успеха: чем совершеннее компания, тем комфортнее ей в государстве

В статье рассмотрены основы формирования системы менеджмента качества как составной общего менеджмента и доказано целесообразность разработки единой интегрированной системы менеджмента предприятия.

The article describes the basis for the formation of the quality management system as part of the general management and proved the feasibility of developing a single, integrated system of enterprise management topics.

Рецензент: к.е.н., доцент Данько Ю. І.
Дата надходження до редакції: 19.11.2012 р.

УДК: [339.146.4]

РОЗДРІБНА ТОРГІВЛЯ СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ: СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

В. В. Нечипоренко, к.с.-г.н., доцент, Сумський національний аграрний університет

В статті розглядається суть, зміст і місце роздрібної торгівлі у системі торговельного обслуговування населення, висвітлюється сучасний стан та проблеми організації системи роздрібної торгівлі в умовах ринково орієнтованої економіки. Виявлено основні тенденції розвитку роздрібної торгівлі Сумської області, проаналізовано її структуру та окреслено перспективні напрями розвитку.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Важливим чинником економічного зростання суспільства є торгівля, яка відіграє значну роль у реалізації соціальної політики, ринкової орієнтації національної економіки, формуванні конкурентного середовища. Реструктуризація торгівлі, яка відбувалася в Україні в перехідний період і продовжується на початковому етапі функціонування економіки України на ринкових засадах, спричинила значні зміни в соціальних формах торгівлі, мотивації і принципах її розвитку, в підходах до управління і регулювання нею тощо [4].

Сьогодні основну частку в торгівлі становлять приватні підприємства; основним мотивом її розвитку є отримання прибутку власниками підприємств; покращення забезпеченості роздрібними торговими підприємствами населення здійснюється через розвиток вітчизняного і експансію іноземного мережевого ритейлу; торгівля зміщується з центральних районів міст на периферію, активно будуються ритейл-парки на окраїнах на-

селених пунктів та в інших малопривабливих районах з низькими цінами на землю, участь державних органів і комунальних служб у плануванні, розвитку і регулюванні торговельної мережі зменшується.

Роздрібна торгівля є кінцевою ланкою, що завершує процес просування товарів від виробника до споживача. Це діяльність суб'єктів товарного ринку з продажу товарів і надання додаткових послуг безпосередньо населенню. У роздрібній торгівлі товари переходять зі сфери обігу у сферу споживання, тобто стають власністю покупця [1].

В Україні продаж товарів населенню в основному здійснюють підприємства роздрібної торгівлі — власники об'єктів роздрібної торгівлі (магазинів самообслуговування, гастрономів, павільйонів, кіосків та ін.). Роздрібною торгівлею також займаються промислові й оптові підприємства через мережу власних фірмових магазинів та інші пункти продажу товарів, роздрібні ринки, підприємства громадського харчування, підприємств та

Вісник Сумського національного аграрного університету