

*Л.В. Бондарчук, асистент,
А. О. Мяжкова, магістрант,
Я.А. Каськун, магістрант* *Вінницького
торговельно-економічного інституту.*

АКТУАЛЬНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТА ЯКОСТІ ЯК ОДНІЄЇ З ПРОБЛЕМ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ

Стаття присвячена науковим основам менеджменту виробничих систем, які потребують певного удосконалення термінологічної бази. Розглянуто сутність та значення категорій "якість", "менеджмент", "якість менеджменту з метою пошуку найбільш вдалою визначення якості менеджменту. Ознайомлення молоді щодо конкретних вимог та завдань нової генерації фахівців сучасного підприємства – менеджерів з якості, що в свою чергу, є однією з багатьох проблем менеджменту.

Ключові слова: *якість, менеджмент, якість менеджменту, управління якістю, менеджери з якості.*

Серед провідних науковців сучасності все більшу популярність одержує гасло "Від менеджменту якості до якості менеджменту", що має глибокий сенс і знаменує собою чергову зміну управлінських парадигм. Якість менеджменту сьогодні виступає чинником системної організації підприємства, який забезпечує його ринковий успіх та конкурентоспроможність. У сучасних умовах очевидним є те, що єдиною відмінністю одного підприємства певної галузі від іншого є якість менеджменту на всіх рівнях. Реальне підвищення якості управління відбувається в умовах конкурентної боротьби, тому провідні спеціалісти з якості наголошують, що ...сьогодні немає сенсу обговорювати проблему якості продукту з відривом від якості управління"[6, с. 166-167].

При виборі професії молоді люди можуть керуватися як певними внутрішніми мотивами (такими як суспільна та власна значимість; задоволення, яке приносить творча праця; можливість спілкування з широким колом цікавих людей), так і зовнішніми мотивами (матеріальне задоволення, можливість кар'єрного росту; престиж професії). Сьогодні часто спостерігається низький рівень або повна відсутність мотивації молоді до навчання та пошуку роботи за фахом.

Необхідність ефективного управління провокує розв'язання проблем менеджерів з якості.

Дослідженню проблем управління присвячені праці М.М. Єрмошенка, Ф.М. Русінова, А.П. Савченка, Г.Е. Слезенгера та інших. Але ці науковці працювали в умовах командно-адміністративної економіки. Сучасні умови господарювання базуються на ринкових засадах управління, які мають свої особливості. Це знайшло своє відображення в сучасних поглядах на якість менеджменту в працях таких учених, як: В.О. Вінокуров, В.М. Мішин, С.В. Міхеєва, М.З. Світкін та інших [6, с.169].

Ще не так давно під поняттям "якість продукції або -якість послуг розуміли відповідність їхніх параметрів вимогам стандартів. На сучасному етапі якість розглядають як сукупність характеристик продукції задовольняти встановлені, передбачені та навіть непередбачені вимоги споживача.

Реалізувати політику та діяльність підприємства у сфері якості має реалізувати нова генерація професіоналів -менеджерів з якості Що це за фахівець?

Менеджер з якості – це професіонал, який, використовуючи методи менеджменту якості, перетворює якість у кількість. Ця людина має досконало знати весь процес виробництва, його нюанси та особливості, всі аспекти діяльності компанії і мати незалежний вплив на діяльність всіх її підрозділів. Менеджер з якості повинен вміти визначати негативні чинники, аналізувати їхній вплив на показники роботи компанії, розробляти розв'язання проблемних ситуацій. Таким чином, у сферу діяльності менеджера з якості входять всі проблемні ситуації, які виникають в організації та тим або іншим чином впливають на якість. Сьогодні фахівці відділу якості входять до складу спеціалістів багатьох сучасних компаній, які упроваджують методи менеджменту якості у свою діяльність.

Висвітлення суті однієї з проблем менеджменту – менеджмент якості, його роль у функціонуванні підприємств в сучасних ринкових умовах, а також виявлення причин даної проблеми та можливі шляхи її вирішення.

Виклад основного матеріалу. Беззаперечною є думка, що для сучасного підприємства вирішальне значення має якість. Учені і фахівці, які займаються проблемою якості в різних її аспектах, справедливо зазначають, що якість – дуже складна і суперечлива категорія [7, с.40-41].

Розуміння співвідношення якості та кількості, запропоноване Гегелем, сформувало підґрунтя для функціонального розуміння якості, яке передбачає його визначення через кількісні показники. Ця тенденція набула, особливого значення в ХХ ст. та була пов'язана з початком інтенсивного економічного розвитку суспільства, виникненням інженерної науки управління якістю в процесі виробництва.

Оскільки ХХІ ст. – епоха інтегрального розуміння якості, яке передбачає синтетичне, цілісне

охоплення усіх сторін ра явищ. Тому логічним, на нашу думку, є використання категорії ^ якість життя , яка характеризується різноманітними складовими. З'являються такі методологічні аспекти категорії "якість": економічна, соціальна, управлінська, особистісна тощо. Кожний із цих підходів ґрунтується на загально визначених визначеннях, але містить споу сутність і трактування змісту категорії "якості", залежно від об'єкта дослідження. Поширеними стали такі словосполучення, як "якість культури , якість освіти", "якість інформації", "якість законодавства , якість менеджменту, "якість бізнесу" тощо.

Існують різні думки щодо визначення категорії якості у сфері менеджменту підприємства. В.Машкін стверджує, що якість менеджменту – це певні особливості,завдяки яким відрізняється менеджмент у різних організаціях. С.В. Міхеєва : якість менеджменту визначається як ступінь досягнення цілей організації і сторін, зацікавлених у її діяльності. Г.Є.Слезенгер визначає якість управління як ступінь задоволення таких вимог до роботи апарату управління як оперативність, надійність та оптимальність [6, с.170].

Такий вид діяльності як менеджер з якості почав розвиватися не так давно , близько 70% людей, які займаються менеджментом якості, мають вік більше 30 років. І тільки 35% менеджерів, безпосередньо зайнятих проблемами якості, мають освіту, яка відповідає бізнес-діяльності компанії. На сьогоднішній день керівництво компаній у ролі менеджерів з якості бачить, насамперед, людей, які знайомі зі специфікою роботи компанії, які на своїй попередній посаді були пов'язані з ключовими видами діяльності компанії, що впливають на якість продукції (розробкою та виготовленням), або були працівниками відділу технічного контролю. Більшість з цих працівників не мають фахової освіти у сфері менеджменту якості або отримали знання в цій галузі на спеціалізованих семінарах середньою тривалістю близько 10 днів, хоча майбутнє за фахівцями у сфері управління якістю [8, с.24].

Менеджер якості має керувати роботами зі створення, впровадження та сертифікації Системи управління якістю (СУЯ) на підприємстві, який є засобом, за допомогою якого організація спрямовує та контролює види діяльності, що впливають на якість.

Менеджер з якості відповідає за реалізацію кроків зі створення СУЯ, що передбачає прийняття рішення про створення СУЯ, для ефективного здійснення політики підприємства та досягнення його цілей у сфері якості на основі принципів з менеджменту якості; розробляють документацію СУЯ, яка відповідає вимогам системи управління якістю; завершальне доопрацювання документації СУЯ та її затвердження згідно із законодавчими та нормативів) – правовими актами.

Для успішної діяльності менеджер з якості має володіти такими методами менеджменту якості як: методи управління витратами па якість, методи управління ризиками, методи управління командною роботою, методи вимірювання задоволеності внутрішніх і зовнішніх споживачів, моделі успішного бізнесу, методи мотивації персоналу [16,

У результаті вступу^ України у Світову організацію торгівлі й інтеграції в Європейський Союз підприємства потрапляють у середовище з жорсткою конкуренцією. Ефективне впровадження менеджменту якості на підприємствах може стати основним чинником успішного функціонування на світовому ринку.

Якість – це стратегічний пріоритет сучасної компанії, що досягається за умови, коли фахівець – менеджер з якості – ставить перед собою та іншими конкретні завдання, впроваджує їх в життя, навчає, мотивує та контролює підлеглих. Дана стаття допоможе молодим фахівцям з управління якістю з'ясувати особливості своєї майбутньої професійної діяльності та успішно і ефективно реалізувати себе в процесі пошуку, планування, вибору та реалізації професійної кар'єри в сучасних соціально-економічних умовах.

Список використаних джерел:

1. *Актуальні проблеми економіки 2005.-№3 с.110-116*
2. *Маркетинговые исследования в Украине-2005-№14 с.74-88.*
3. *Век качества-2005.-№2 с.28-30.*
4. *Актуальні проблеми економіки-2006.-№3 с.75-84.*
5. *Актуальні проблеми економіки-2006.-№9 с.192-199.*
6. *Актуальні проблеми економіки-2006.-№11 с.166-173.*
7. *Актуальні проблеми економіки-2007.-№2 с.39-47.*
8. *Век качества-2006.-№2 с.23-25.*
9. *Діловий вісник-2006.-№ 11 с.166-173.*
10. *Менеджмент и менеджер-2003.-№2 с.47-51.*
11. *Век качества-2005.-№2 с.28-30.*
12. *Век качества-2004.-№6 с.26-28.*
13. *Діловий вісник-2007.-№3 с.28-29.*
14. *Проблемы науки-2006,-№4 с.16-22.*
- 15-*Актуальні проблеми економіки-2007.-№6 с.62-66.*
16. *Шаповал М.І. Менеджмент якості: Шдручник-К.:Знання,2003,-475с.*

Annotation. The article is devoted scientific bases of management of the production systems which need certain perfection of terminology base. The essence and value of categories is considered "quality", "management", "quality of management", are analyzed in order to select the most exact definition for the quality of management. An acquaintance of young people is in relation to concrete, requirements and tasks of the new generation of specialists of modern enterprise – quality managers, that in same queue, is one of many problems of management.

Key words: quality, management, quality of management, quality management, quality managers.

УДК 331.109.6 (045)

*Л.В. Бондарчук, асистент,
Є.О. Паламарчук, магістрантка
торговельно-економічного інституту
КНТЕУ.*

МЕДІАЦІЯ, ЯК ОДИН З МЕТОДІВ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

У статті визначено та досліджено один із методів розв'язання конфліктних ситуацій. Показано проблематику цього питання. Досліджено механізм впровадження методу на підприємствах, а також вказано ефективність методу.

Ключові слова: медіація, медіатор, посередництво, конфлікт, взаємовідносини.

Конфлікт – найбільш розповсюджене явище суспільного життя, а тим більше в її економічній сфері. Конфлікт (лат. *conflictus* – зіткнення) в самому суспільному виді визначають як гранично загострене протиріччя. Конфлікт припускає існуванню конфронтації, протиріччя, стан захисту або нападу. Будь-які конфлікти, а тим паче на підприємствах, можуть травмувати і мати драматичні наслідки, але однозначно негативно відноситься до конфлікту неможливо, так як це природний процес, якій має декілька різних думок.

Конфлікт в сфері бізнесу може призвести як до покращення взаємовідносин між суб'єктами господарювання, так і до завершення договірних відносин між тими же сторонами. Враховуючи, що механізм зародження та протікання конфліктних ситуацій між учасниками підприємницької діяльності достатньо добре розглянутий, витікає питання, чи можливо сприяти на механізм протікання конфліктних ситуацій між конфліктними сторонами? І якщо можливо, то за допомогою яких методів?

Проблематика цього питання є значною, так як нині на підприємствах існує можливість виникнення різноманітних непорозумінь, неузгодженостей, конфліктних ситуацій тощо. Тому і виникає питання щодо знаходження методів подолання конфліктних ситуацій.

Цими проблемами займалися такі вчені як: О.Криворучко, С.Базіко, О.Беліков, В.Белікова, Квитков В.Я., Тарасенко В.М. та інші. Автори визначали чи можливо впливати на механізм протікання конфліктної ситуації між конфліктуючими сторонами, і якщо можливо то за допомогою яких методів. Автори висвітлювали механізм вирішення посередництва, як одного з методів вирішення конфліктів, проводили аналіз процесуальних трудових відносин із вирішенням трудових спорів та конфліктів тощо.

Найчастіше, виникають такі обставини, коли вирішення того чи іншого конфлікту традиційними методами врегулювати неможливо, і конфліктуючим сторонам необхідно звертатися за допомогою до третьої особи, посередника, так званих медіаторів. Практика цього процесу в останній час набула гострого поширення, і дозволяє врегульовувати конфліктні питання, не звертаючись до суду.

Посередництво в конфлікті можна визначити як спеціально організовану форму спілкування двох конфліктуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої, нейтральної сторони з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діючої взаємодії [7, с.213].

Нині медіацію трактують як важливий інструмент розв'язання конфліктів на найрізноманітніших рівнях суспільного життя, зокрема і в професійній діяльності підприємців. Посередництво як сприяння третьої сторони двом іншим у вирішенні суперечки і пошуку угоди має принаймні два аспекти його позитивного впливу. По-перше, присутність на переговорах третьої сторони має позитивний ефект, оскільки знижує ступінь деструктивності у взаємодії сторін. Другий аспект позитивних можливостей медіації пов'язаний із процедурою, що реалізують медіатори. Медіацію, насамперед, слід розуміти як процес, що дає змогу спрямовувати конфлікт у бік розв'язання; це цілеспрямоване втручання, що має на увазі спочатку послабити конфлікт, потім підготувати ґрунт для прийняття виважених рішень, і, як наслідок, розв'язати певну проблему.

Медіація більшою мірою є інтерактивним процесом і меншою – повсякденною взаємодією між людьми. Тобто медіація концентрується на тому, як сторони розв'язуватимуть конфлікт і складатимуть план дій, а не на заглибленні в особисті історії і проблеми. Тут виявляється спрямованість медіації на розуміння мотивів перспективної поведінки особистості, а не на роз'яснення мотивів її минулої поведінки.