

СОЦІОТЕХНІЧНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**КРАМСЬКИЙ С.О.***Міжрегіональна академія управління персоналом, м. Одеса, Україна***ЗАХАРЧЕНКО О.В., КОЛОДИНСЬКИЙ С.Б.***Одеська державна академія будівництва та архітектури, м. Одеса, Україна*

Усе в світі має якість, але не у всьому можна її побачити, оцінити. Не завжди виявляється можливим забезпечити досить високу якість. Багато у вирішенні цієї проблеми залежить від типу мислення, що відображає структуру знань, характер освіти, спеціалізацію і середовище практичної діяльності. Технократичне мислення орієнтоване на бачення лише інженерно-технічних проблем управління якістю, соціально-економічне або переважно гуманітарне мислення – на інший ракурс. Вочевидь, поняття “узагальненої якості” вимагає особливого типу мислення, яке з деяким ступенем умовності назвемо систематичним. Це не просто системний підхід, який використовується в різних галузях знань, це здатність системного сприйняття всіх процесів формування якості і впливу установок якості на діяльність людини.

Т. Енджибоус так прокоментував важливість якості з точки зору теперішніх і майбутніх запитів бізнесу: “Якості доведеться бути всюди і бути інтегрованою у всі аспекти організації-переможця” [1, с. 3]. Дійсно, чим більше уваги ми приділяємо якості, тим більшою мірою піклуємося промайбутнє.

Концепція такого мислення ще не достатньо вироблена, однак осмислення проблеми всезагальної якості приводить нас до розуміння необхідності практичного формування системологічного мислення і розробки концепції його пояснення. Якість – не лише реалізація потреб людини, вона сама по собі формує потреби і свідомість. Досягнення необхідної, можливої і бажаної якості в життєдіяльності людини породжує нову якість людини і її нове відношення до дійсності. Сьогодні мало просто приділяти увагу якості, сучасний етап розвитку економіки змушує менеджерів заново переосмислювати своє відношення до якості, принципи управління всезагальною якістю необхідно “вбудовувати” в повсякденну діяльність. Таким чином, якість перетворюється в вирішальний фактор розвитку якості в організаціях [2, с. 48].

Аналізуючи тенденції розвитку ідей і практики забезпечення якості, слід звернути увагу на два фактори: формування нового типу мислення, що впливає на розуміння цінності якості, і все проникнення потреби в якості як фактора конкурентоспроможності, стратегії і ефективності. При цьому слід зауважити, що це складна проблема, яка не має кількісних параметрів і кінцевого рішення. Якість

– це відповідність ідеалу, який постійно зникає при наближенні до нього. Тим не менше прагнення до якості сприяє значному успіху. Цьому є багато підтверджень. Видатні Європейські фахівці з менеджменту якості висловлювали думку про загальне значення якості через зміст парадигм якості. Підкреслюється, що парадигма якості має не тільки технічний, але й соціальний аспекти. Її основні положення можуть бути застосовані як для вирішення завдань з підвищення якості, так і для поліпшення умов життя суспільства. Це пов'язано з тим, що сучасна концепція якості орієнтована на повне задоволення запитів споживачів, якими в широкому плані є люди будь-якої діяльності [3, с. 170].

Соціотехнічні методи контролю, які детально описані у роботах Едварда Демінга “батька менеджменту якості”, відповідають зірці А (див. рисунок 1.).



Рис. 1. Зірка А. Якість продукції як відповідність стандартам і стабільність процесів якості

За допомогою визначення і мінімізації розподілу невідповідностей йому вдалося скоротити витрати на невідповідності (дефекти). Багато років тому Демінг розробив філософію управління якістю, що стала відомою як “14 пунктів менеджменту за Демінгом” (див. зірку В на рис. 2.).

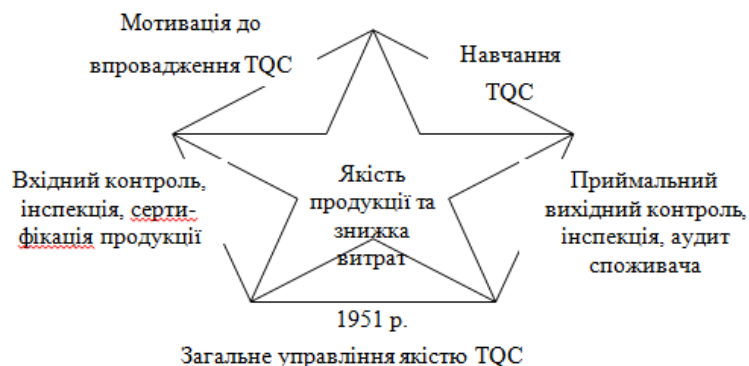


Рис. 2. Зірка В. Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам

У 1980-2000 роки стандарти із якості для систем управління, як приклад, серія ISO 9000 серії 2000, привернули до себе перманентну увагу. Менеджмент якості поступово входив у галузь загального управління при всезростаючому значенні систем управління якістю. Цьому додатково сприяли такі концепції, як Total Quality Management (див. зірку С на рисунку. 3). [1, с. 14].

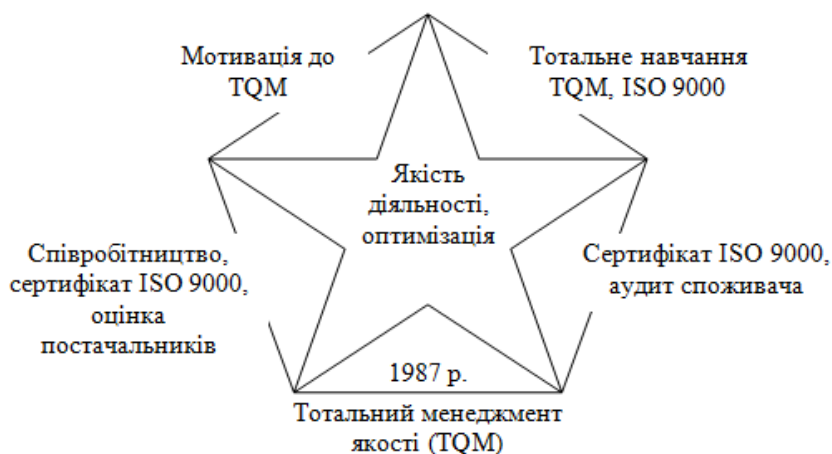


Рис. 3. Зірка С. Якість як задоволення вимог та потреб споживачів та службовців

Висновки. Головними факторами формування всезагальної якості є конкурентна перевага, стратегічне управління, проектування і вдосконалення організаційних процесів, контроль їх здійснення, механізм досягнення всезагальної якості. Вивчення класичних та нових підходів до менеджменту якості свідчить про те, що їх різноманіття є з однієї сторони показником виключної складності проблем якості, а з іншої сторони результатом безперервного пошуку найкращих рішень.

Література:

1. Крамський, С.О., Захарченко О.В. Управління якістю в підприємницьких структурах // Методичні вказівки для студентів бакалаврів та магістрів усіх форм навчання за спеціальністю 073 "Менеджмент". Одеса: ФОП «Пабута М.І.»-2019.–25 с.
2. Kramskyi, S.O., Zakharchenko O.V. International projects, programs scientifican deducational cooperation // I міжнар. наук.-практ. конф. «Реалізація спільних міжнародних проектів та реформування відносин: наука, виробництво і ринок: До 100-річчя ОНПУ. Мат. тез доповідей. Одеса: ОНПУ. МНВУП «ЕМПАС-ЛТД» - 2018. – С.47-49.
3. Захарченко О.В., Крамський С.О. Проджект менеджмент // Навчальний посібник для студентів бакалаврів та магістрів усіх форм навчання за спеціальністю 073 "Менеджмент". Одеса: «Екологія» - 2018. – 227 с.