

Гленбоцкая О.Г.
ФУНКЦИИ ПРОКАЧЕСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

УДК 681.3.03

Серьезная конкурентная борьба обусловила в странах с развитой рыночной экономикой разработку программ повышения качества. В научных исследованиях и в практике возникла необходимость выработки объективных показателей для оценки способностей фирм производить продукцию с необходимыми качественными характеристиками. Эти характеристики подтверждаются сертификатом соответствия на продукцию. Многие фирмы-производители имеют системы качества, соответствующие международным стандартам. В современных условиях именно сертификат на систему качества служит решающим фактором для заключения контракта на поставку продукции. Успешная реализация качественного продукта потребителю является главным источником существования любого предприятия. Учитывая роль качества в системе экономических знаний, исследованию качества посвящен ряд работ. Причем каждая из них обычно ориентирована на анализ качества отдельных экономических объектов, в качестве которых чаще всего рассматриваются виды промышленной продукции, предприятия, отрасли, страны. В результате общий подход к исследованию качества различных объектов еще не сформировался. Основоположниками менеджмента качества и разработчиками его классических методов являются американские ученые Д. Деминг [1], Дж. Джуран [2], А. Фейгенбаум [3]. Они работали в Японии и создали первую научную школу менеджмента качества. Представители этой школы японские ученые К. Исикава [4], Г. Тагучи [6] и ряд других исследователей внесли весомый вклад в развитие методов планирования качества и статистического анализа [6-8]. Классические методы менеджмента качества базируются на технических подходах (широкое использование статистических методов обработки информации, физических методов контроля качества и пр.) и широком применении методов управления. Современные методы менеджмента качества отличаются социальной направленностью в широком смысле. Современные методы наиболее полно отражены в концепции "всеобщего управления качеством" [5].

Целью данной статьи является анализ функций прокачественного управления.

Организация и управление предприятием, направленное на всеобщее управление качеством, позволяет реализовать возможности, которые создаются материально-технической базой и человеческим фактором. Процесс управления представляет собой воздействие субъекта на объект управления путем реализации управленческих функций установленными методами.

При рассмотрении принципа управления качеством определены следующие функции: политика в области качества, планирование качества, организация работ по качеству, контроль качества, информационное обеспечение, разработка и реализация мероприятий по повышению качества в производственном процессе, принятие решений руководством предприятия, реализация решений. Часть этих функций относится к общему руководству качеством, а часть – к оперативному управлению качеством. Но все они связаны между собой и в совокупности представляют собой процесс управления качеством в рамках всего предприятия. Политика в области качества формирует основные направления и цели сервисного предприятия в области качества, официально сформулированные высшим руководством, также в области качества является элементом общей политики.

Планирование качества – это деятельность, которая устанавливает цели и требования качеству и применение элементов системы качества. Планирование качества охватывает также оценку качества, подготовку системы качества и программы качества, выработку положений по улучшению качества.

Под организацией работ понимается построение структуры и обеспечение ее эффективного функционирования.

Обучение и мотивация персонала – это две и разные функции. Объединяет их то, что, они направлены на формирование активного и квалифицированного персонала, который, наряду с материально-технической базой и организацией работ, является одним из основных факторов качества. Квалифицированные и заинтересованные работники, располагающие необходимой материальной базой, способны при соответствующей организации работ обеспечить требуемое качество услуги.

Организационная структура предприятия в сфере услуг должна быть разработана таким образом, чтобы поддерживать корпоративную культуру, которая в свою очередь, обеспечит высокий уровень качества обслуживания. Особое значение приобретает вклад каждого работника в производство продукции высокого качества. Анализ области стимулирования показал, что помимо денежного вознаграждения работники придают большое значение признанию их личных заслуг в выполнении задач, стоящих перед предприятием. Во многих случаях это означает децентрализацию власти, уменьшение ровней управления и большую гибкость, чем в традиционных бюрократических организациях.

Контроль – это деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытания или оценки одной или нескольких характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения, достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик. Контроль качества – это одна из основных функций в процессе управления качеством. Значение контроля заключается в том, что он позволяет вовремя выявить ошибки, чтобы затем оперативно исправить их с минимальными потерями.

Содержание функции информация о качестве – получение, учет, систематизация и выдача информации о качестве соответствующим ими подразделениям для анализа и разработки необходимых мероприятий.

Розробка заходів проводиться на основі аналізу інформації і повинна передбачувати: коректуючі заходи, направлені на усунення виявлених дефектів і невідповідностей; попереджувальні заходи – для усунення причин виявлених дефектів і невідповідностей, щоб не допустити їх повторення; профілактичні заходи, призначені для усунення причин потенціальних дефектів, щоб уникнути їх появи.

Функція прийняття рішень розуміє необхідність вибору альтернативи, прийняття оптимального варіанта між альтернативами, знаходження прийнятної угоди.

Одним з найважливіших критеріїв успішної діяльності сервісного підприємства є здатність реалізувати прийняті рішення. Реалізація заходів може здійснюватися застосуванням коректуючих дій для оперативного усунення виявлених невідповідностей, а також попереджувальних або профілактичних заходів – в залежності від характеру розроблених заходів. Реалізація заходів – завершальна функція циклу управління якістю.

Успішна діяльність підприємства залежить не тільки від внутрішніх факторів. Успіх сервісного підприємства залежить також від того, наскільки воно враховує вплив постійно змінюваної зовнішньої середовища, як адаптується до неї свою внутрішню структуру і методи управління. Розв'язати цю проблему допомагає ситуаційний підхід до управління, при якому враховуються зовнішні і внутрішні фактори. Такий підхід важливо використовувати при управлінні якістю.

Висновки. Аналіз функцій проєктування управління дає можливість відповісти на питання про підвищення ефективності управління. На основі змісту, процесу і структури функції проводиться аналіз, результати якого слугують основою для розвитку цієї або іншої функції. Крім того, ця діяльність дозволяє виділити нові функції або, навпаки, прибрати функції за неналежністю. В управлінні між органами управління функції розподіляються нерівномірно. Процес проєктування управління діяльністю повинен розділяти виконання загальних і спеціальних функцій.

Істочники і література:

1. Деминг Е. Вихід із кризи: Нова парадигма управління людьми, системами і процесами / Е. Деминг; [пер. з англ.]. – М.: Альпіна Бізнес Букс, 2007. – 201 с.
2. Джуран Дж. М. Якість і прибуток / Дж. М. Джуран. – М.: Вид-во стандартів, 1970. – 198 с.
3. Фейгенбаум А. Контроль якості продукції / А. Фейгенбаум. – М.: Економіка, 1986. – 214 с.
4. Ісікава К. Японські методи управління якістю / К. Ісікава. – М.: Економіка, 1988. – 208 с.
5. Джордж С. Загальне управління якістю / С. Джордж, А. Ваймерс. – М.: Вид-во РЛД, 2002. – 486 с.
6. Вахрушев В. Принципи японського управління / В. Вахрушев. – М.: ФІЗБ, 1992. – 248 с.
7. Семь інструментів якості в японській економіці. – М.: Вид-во стандартів, 1990. – 220 с.
8. Каору І. Японські методи управління якістю / І. Каору. – М.: Економіка, 1988. – 172 с.

Головченко О.М.

УДК 332.1:343(081)

ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ ТІНЬОВОГО ЕКОНОМІЧНОГО ІНТЕРЕСУ В ГОСПОДАРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Постановка проблеми. Якщо проаналізувати здійснювані кримінальними угрупованнями тіньові операції, а потім узагальнити результати аналізу, можна дійти висновку про механізм «викачування» грошових коштів з офіційної економіки. Наприклад, обов'язково присутній такий елемент, як включення в «схеми» тіньових операцій підставних фірм, або офшорів, або тих і інших. Найбільшу небезпеку для суспільства представляють саме перерозподільні тіньові операції, коли в тіньову економіку перекачуються засоби з економіки. Сьогодні ще недостатньо досліджені і систематизовані шляхи реалізації тіньових економічних інтересів в економіці країни, хоча актуальність цього дослідження не викликає сумнівів.

Аналіз досліджень і публікацій з даної теми. Питання тіньових економічних відносин в своїх дослідженнях висвітлювали В. Геєць, З. Герасимчук, О. Данільян, О. Дзобань, Є. Ковальов, Т. Ковальчук, Ю. Лисенко, В. Мунтіян, С. Міщенко, Г. Пастернак-Тарнаушенко, Р. Ситник, А. Спірідонов, С. Харічков, М.Чумак, В. Шлемко та ін.; а також закордонні вчені – Г. Беккер, К. Боулінг, Є. Бухвальд, Дж. Бьюкенен, С. Глазьев, Н. Гловацька, К. Гірц, Г. Гросман, С. Деварейджен, М. Кастельс, А. Катценеленбойген, В. Куклін, Є. Олейніков, М. Олсон, А. Портес, Е. Сатерленд, В. Сенчагов, Е. де Сото. Однак питання реалізації тіньового економічного інтересу в господарській діяльності ще недостатньо розроблені.

Формування мети статті. Метою даної статті є виділення і систематизація алгоритму реалізації тіньового економічного інтересу, дослідження шляхів зменшення масштабу тіньової економіки в Україні і знищення найбільш небезпечних для суспільства форм.

Вклад основного матеріалу. Можна виділити п'ять основних стадій алгоритму реалізації тіньового економічного інтересу: зародження, розвиток, зрілість, занепад і загибель, які відображають особливості як самої тіньової економіки, так і економічної системи, в рамках якої вона функціонує.

У тих або інших формах тіньова економіка властива будь-якій економічній системі і гине тільки разом з нею і державою, яка регулює економічні відносини правовими нормами. Повністю знищити тіньову