

З вищенаведеного можна зробити висновки, що Україна розвивається та активно впроваджує цифрові технології [2].

У зв'язку із запровадженням діджеталізації в багатьох країнах і зокрема у нашій, ми бачимо, що ця система дає змогу уникнути незручностей в оформленні документів, взяття на облік, отриманні тих чи інших послуг. Найголовніше що ризики корупційних схем стануть нульовими. Також це дає нам зручності у вирішенні тих чи інших питань, при цьому це можна зробити не виходячи з дому, і значно зекономити свій час.

### **Література**

1. Гройсман В. Цифрова економіка здатна стрімко підвищити ВВП [Електронний ресурс] / В. Гройсман // Новини економіки. – 8 вересня 2017. – Режим доступу: <http://ua-ekonomist.com/16214-cifrova-ekonomka-zdatnastrmko-rpdvischiti-vvp-groysman.html>. – Назва з екрана. – Дата перегляду: 12.09.2017.

2. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018- 2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження КМУ від 17 січня 2018 р. № 67-р. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>.

УДК 338.4

Бондаренко С.М., к.е.н., доцент, Гладуш Т.І., магістрант  
Київський національний університет технологій та дизайну

### **УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

На всіх етапах розвитку суспільного виробництва однією з основних категорій, що обумовлюють спосіб життя, соціальну і економічну основу успішного розвитку людини, організації і суспільства в цілому, є якість. У ринковій економіці підприємства та організації незалежно від форм власності функціонують в умовах конкуренції, за яких змушені боротися за виживання.

Одним із вирішальних чинників їх ринкового успіху стає якість продукції, що випускається та послуг, які надаються.

Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг розроблені у дослідженнях зарубіжних і вітчизняних вчених, а також у нормативних документах, міжнародних та національних стандартах. Основні положення якості як основного чинника забезпечення конкурентоспроможності виробника сформульовано у працях [1-8].

Метою цієї роботи є розвиток існуючих теоретичних основ і методичних рекомендацій по удосконаленню управління якістю в організаціях.

Арістотель вважається першим науковцем, який у своїй праці «Метафізика» навів два визначення поняття якості. З його точки зору «якість – видова відмінність сутності». Як окремий випадок використання терміну «якість» Арістотель припускав можливим використання його у наступному трактуванні: «Якість – диференціація за ознакою «гарний – поганий»[1].

До категорії якості зверталися філософи різних шкіл Р. Декарт, Д. Локк, Т. Гоббс, І. Кант, Г. Гегель, Л. Фейєрбах та ін. Вагома роль німецького філософа Г. Гегеля у встановленні і розвитку діалектики як методу пізнання, тому він не міг не звернути свою увагу на категорію якості. Гегель вважав якість ототожненою з буттям визначеністю в тому розумінні, що дещо перестає бути тим, чим воно є, коли воно втрачає свою якість [4].

У міжнародному стандарті ISO 8402 формулюється: «якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів». У цьому визначенні визнається факт, що якість продукції та послуг вирішальною мірою пов'язані з потребами споживачів, замовників, для задоволення яких ця продукція чи послуга створювалися. Крім того, дається вказівка на те, що саме продукція чи послуга з певними властивостями і характеристиками може задовольняти потреби населення та національної економіки.

Міжнародний стандарт ДСТУ ISO 9000:2015 визначає якість як ступінь, до

якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги [6].

Світовий досвід показує, що високої якості продукції досягли підприємства та організації, які застосовували до управління якістю процесний підхід. Процес – сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого результату [6].

Для ефективного функціонування організації потрібно визначати численні взаємопов'язані та взаємодіючі процеси та управляти ними. Часто вихід з одного процесу безпосередньо є входом наступного процесу. Систематичне визначення процесів і особливо їх взаємодію в організації та керування ними називають «процесним підходом».

Управління будь-яким процесом, в загальному вигляді, відбувається у вигляді безперервного замкнутого циклу Е. Демінга PDCA– «плануй – виконуй – перевіряй – дій»: P (Plan) – планування (визначення мети і завдань); D (Do) – виконання діяльності (здійснення намічених заходів); C (Check) – контроль, перевірка виконання (оцінка отриманих результатів, порівняння із запланованими показниками); A (Act) – вжиття заходів (дії з метою вдосконалення).

З процесним підходом найтіснішим чином пов'язані системний підхід до управління та постійне поліпшення. Ці принципи свідчать, що ідентифікація, розуміння і управління взаємозв'язаними процесами як єдиною системою допомагають організації результативніше і ефективніше досягати поставлені цілі.

В той же час постійне поліпшення діяльності організації в цілому має бути незмінною метою організації. Залежно від стану і якості процесів, в організації застосовуються дві основні стратегії поліпшення: поступового поліпшення – кайдзен та радикальної перебудови процесу – реінжиніринг.

### **Література**

1. Аристотель. Метафізика. Москва : АСТ. 2019. 448 с.

2. Бондаренко С.М. Задоволеність споживачів як основа успіху у бізнесі. Економіст. 2004. № 12. С. 35-37.
3. Бондаренко С.М. Корпоративна соціальна відповідальність у концепції загального управління якістю на підприємствах легкої промисловості України. Економічний простір. 2016. № 105. С. 154-163.
4. Гегель Г.В.Ф. Наука логіки. Москва : АСТ. 2019. 416 с.
5. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. Москва : РИА «Стандарты и качество». 2001. 424 с.
6. Готь О.Я., Бондаренко С.М. Стратегія підприємства як чинник його конкурентоспроможності. Ефективна економіка. 2017. № 6. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5660>
7. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015 IDT). К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с.
8. Касич А.О., Глущенко Д.О. Теоретичні та практичні аспекти управління конкурентоспроможністю підприємства. Економіка та держава. 2016. №11. С. 65-70.

УДК 331.1

Бондаренко С.М., к.е.н., доцент Мороз А.В., магістрант  
Київський національний університет технологій та дизайну

### **ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

Основний принцип загального управління якістю TQM—забезпечення якості усім персоналом усіх структурних підрозділах організації – декларує, що досягнення результатів і їх поліпшення залежать не стільки від технічних, технологічних, організаційних складових, скільки від кваліфікації і мотивації керівників та співробітників організації. Тому тема залучення персоналу до управління якістю в організаціях є актуальною та важливою.