

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-60>

УДК 338.45

ЕКОЛОГІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ

ECOLOGIZATION OF A QUALITY MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES AT AN ENTERPRISE

Бондаренко Світлана Михайлівнакандидат економічних наук, доцент,
Київський національний університет технологій та дизайну
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7183-1395>**Bondarenko Svitlana**

Kyiv National University of Technologies and Design

У статті розглянуто етапи розвитку управління якістю на підприємстві. 1900 – 1940 рр. – етап контролю якості; 1940 – 1980 рр. – етап управління якістю; 1980 – 1990 рр. – етап управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів; 1990 – 2010 рр. – етап загального управління якістю TQM; 2010 – по сьогоднішній день – етап екологізації управління якістю. Екологізація управління якістю має на меті задовольнити вимоги споживачів, які вважають, що якісна продукція та бізнес-процеси її виробництва і реалізації мають бути етичними, екологічними та такими, які не наносять шкоду довкіллю. Екологізація управління якістю передбачає наявність взаємозв'язку і взаємозалежності системного управління якістю з виконанням вимог до екологічної безпеки якісної продукції та процесу її виробництва. Одночасно проходить зрощування управління якістю з методами екологізації виробництва, які мають на меті виробити якісну продукцію, бережно ставитись до виробничих ресурсів, задовольняти вимоги всіх стейкхолдерів, в тому числі споживачів, акціонерів, персонал підприємства, державні органи та місцеві громади.

Ключові слова: якість, екологізація, управління якістю, екологізація управління якістю, загальні принципи управління якістю, специфічні принципи управління якістю.

The article examines the historical stages of the development of quality management. 1900-1940 – the stage of quality control – distinct feature of which is the emergence of conveyor production, therefore in quality management there was a need to control the quality of manufactured products. 1940-1980 – stage of quality management – statistical sampling methods of quality control became widespread, the emergence of quality management systems. 1980-1990 – the stage of quality management in accordance with the requirements of international standards – the active development of quality management at the international level, the appearance of ISO 9000 series standards for quality management systems. 1990-2010 – the stage of general quality management TQM – as an approach to management of the organization, which is based on building a corporate culture of the enterprise aimed at high quality. 2010 – to date – the stage of environmentalization of quality management. The greening of quality management aims to satisfy the demands of the consumer, who believes that quality products and business processes of their production and sale should be ethical, ecological and such that do not harm the environment. Greening of quality management involves the transformation of management elements (subjects, objects, principles, functions, methods, tools) to ensure the ecological focus of business processes of creating high-quality and environmentally friendly products. Greening of quality management implies the presence of interrelationship and interdependence of quality management with the fulfillment of requirements for environmental safety of quality products and their production process. At the same time, the merging of quality management with production greening methods is taking place, which aim to produce quality products, treat production resources with care, satisfy the requirements of all stakeholders, including consumers, shareholders, the company's own personnel, state bodies and local communities, etc. To date, no enterprise that does not aim at high quality products and greening the process of its creation can count on success in business.

Keywords: quality, environmentalization, quality management, environmentalization of quality management, general principles of quality management, specific principles of quality management.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день у світі спостерігається загострення екологічної кризи, зростання кількості глобальних екологічних проблем, таких як глобальне потепління, зміна клімату, зменшення біорізноманіття, забруднення світового океану, ґрунтів, повітря. У зв'язку з цим виникає потреба у врахуванні екологічного чинника в господарській діяльності підприємств та організацій, екологізації всіх сфер життєдіяльності людини – науки, освіти, суспільного виробництва, управління всіма сферами економічної діяльності, державного управління, управління якістю бізнес-процесів та продукції.

На сьогоднішній день отримання прибутку для задоволення інтересів акціонерів та власників не може бути єдиною метою функціонування підприємства. Потрібно збалансовано задовольняти інтереси всіх заінтересованих сторін. У балансі задоволення вимог стейкхолдерів теперішнього часу із одночасним забезпеченням інтересів майбутніх поколінь полягає сталий розвиток підприємства. В першу чергу необхідно надавати стійку цінність споживачам для того, щоб забезпечити їх лояльність та прихильність. Лояльності споживачів продукції можна досягнути шляхом виробництва та реалізації не просто якісної продукції за прийнятними цінами, а такої, яка б викликала у них захоплення. Крім того, сучасні споживачі вважають, що якісна та безпечна продукція, а також процес її виробництва повинні бути етичними, екологічними та такими, які не наносять шкоду довкіллю. Тому питання екологізації управління якістю бізнес-процесів та продукції на підприємстві, процесу її виробництва, є актуальними та важливими.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання управління якістю розглянуто у працях Р. Бичківського, А. Ваймерскірх, С. Вардемана, Е. Векслера, Дж. М. Джоуба, В. Захожай, П. Калити, О. Момота, К. Рамперсада, С. Фомічева, А. Чорного, М. Шаповала, Д. Лойко, О. Вотченікова, О. Удовіченко, М. Котляр, В. Захожай, Н. Салухіної, О. Язвінської А. Чорного, А. Вакуленко, О. Гарафонові, Н. Гарбуз та ін. Це свідчить про зростаючий інтерес до даної проблематики у зарубіжній та вітчизняній науці, що пов'язано з практичною цінністю та перспективністю даних досліджень.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. У зв'язку із важливістю питань забезпечення високої якості продукції, її екологічної безпечності, а також етичності та екологічності процесу її виробництва, про-

блеми екологізації управління якістю бізнес-процесів потребують подальшої розробки та розвитку.

Постановка завдання. Метою статті є доведення актуальності та розробка питань екологізації управління якістю бізнес-процесів підприємства у контексті сталого розвитку. У відповідності до мети було поставлено та вирішено завдання розглянути категоріально-понятійний апарат у сфері управління якістю, вивчити розвиток підходів до управління якістю в історичному аспекті, обґрунтувати необхідність екологізації управління якістю бізнес-процесів на підприємстві.

Виклад основного матеріалу дослідження. Науковці вважають, що найбільш доцільним шляхом забезпечення та підвищення рівня якості бізнес-процесів та продукції підприємства є управління цим рівнем. Управління якістю здійснюється на міжнародному, державному, галузевому, регіональному рівні та на рівні окремих підприємств та організацій. У міжнародному стандарті ДСТУ ISO 9000: 2015 наведено наступне визначення управління якістю: «скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації щодо якості. Управління якістю може охоплювати формування політики в сфері якості та встановлення цілей у сфері якості, а також процеси, щоб досягти цих цілей у сфері якості через планування якості, забезпечування якості, контролювання якості та поліпшування якості» [7].

Питання управління якістю розглядалися у працях багатьох науковців, зокрема категоріально-понятійний апарат управління якістю наведено у працях [1–3; 5; 7; 9–10]. Більшість авторів стверджують, що управління якістю – це частина загального управління організацією, яка стосується якості бізнес-процесів та продукції. Деякі вчені вважають, що управління якістю є діями переважно оперативного характеру, які дають змогу забезпечити вимоги нормативно-технічної документації та запитів споживачів. Можна не погодитися з цією точкою зору. Умовою для довгострокового завоювання ринків збуту, у тому числі міжнародних, є більш висока якість продукції та більш повне задоволення потреб споживачів, а не більш низькі ціни. Тому на сьогоднішній день управління якістю потребує стратегічного підходу, який висвітлено у праці [11].

Розглянемо розвиток підходів до управління якістю в історичному аспекті (табл. 1). Теоретичною основою загального управління та управління якістю є система Ф. Тейлора

Таблиця 1

Етапи розвитку управління якістю на підприємстві

Історичний період, роки	Назва етапу управління якістю	Мета етапу	Інструменти управління якістю
1900–1940	Контроль якості	не допустити браковані вироби до споживача	нова професія «контролер», удосконалення розвитку приладів та методів контролю
1940–1980	Управління якістю	не допустити виробництва бракованих виробів	системи управління якістю, статистичні вибіркові методи контролю якості
1980–1990	Управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів	забезпечити виробництво якісних виробів на основі єдино визначеного у світі підходу до управління якістю	створення міжнародних стандартів управління якістю, сертифікація систем управління якістю
1990–2010	Загальне управління якістю	задоволення потреб споживачів у якісному виробі	принципи загального управління якістю, національні та міжнародні премії з якості
2010 – по сьогоднішній день	Екологізація управління якістю	Ефективне поєднання задоволення потреб споживачів у якісному виробі та охорона довкілля, виконання екологічних вимог до роботи підприємства	17 Цілей сталого розвитку, 10 Принципів глобального договору ООН

(наукове управління підприємством), яка створена у 80-90 роки 19 століття. Потім, тривалий час (з 20-х до 80-х років 20 століття) загальний менеджмент та менеджмент якості розвивались різними напрямками. Управління якістю сприймалось і розроблялось спеціалістами переважно з позицій інженерно-технічного контролю продукції та процесів виробництва. Загальний менеджмент розвивався в напрямі розв'язання задач організаційного та соціально-психологічного плану [9].

1900 – 1940 рр. – етап контролю якості – початок індустріальної революції, особливістю якого є конвеєрне виробництво, тому в управлінні якістю виникла необхідність контролю якості виробів, що випускаються. Метою контролю є недопущення бракованих виробів у сферу торгівлі. Виникає нова професія – контролера якості, які почали об'єднуватися у відділи якості. Удосконалюються методи контролю, метрологічна база вимірів.

1940 – 1980 рр. – етап управління якістю – характеризується збільшенням обсягів виробництва продукції, тому мета управління якістю на цьому етапі полягає у тому, щоб не просто не допускати браковані вироби до споживачів,

а в тому, щоб не виробляти браковану продукцію. Для цього якістю потрібно управляти на всіх етапах створення та реалізації продукції. Набули широкого поширення статистичні вибіркові методи контролю якості. З'являються системи управління якістю, такі як комплексна система управління якістю продукції КСУЯП (середина 70 років ХХ століття) та ін.

1980 – 1990 рр. – етап управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів – активний розвиток управління якістю на міжнародному рівні. У 1987 році Міжнародною організацією з якості ISO розроблено та прийнято міжнародні стандарти на системи управління якістю серії 9000, де знайшов відображення єдино визначений у світі підхід до функціонування систем управління якістю на підприємствах та в організаціях.

1990 – 2010 рр. – етап загального управління якістю TQM – це підхід до управління організацією, націлений на якість, який ґрунтується на участі всіх її співробітників і направлений на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог клієнта та вигоди для членів організації і суспільства у

цілому. Це підхід до управління організацією, який ґрунтується на побудові корпоративної культури підприємства, націленої на якість.

Важливою стратегією TQM є забезпечення корпоративної соціальної відповідальності та сталого розвитку підприємства. Набули поширення премії за високу якість за результатами конкурсу серед підприємств на національному або міжнародному рівні, в якому оцінюються зусилля і досягнення підприємств у сфері забезпечення і поліпшення якості. Премії з якості встановлені для стимулювання розвитку якості, впровадження прогресивних методів управління виробництвом, які відображають ідеологію якості. Це японська премія з якості Едварда Демінга, американська премія з якості Малкольма Болдріджа, Європейська премія з якості Європейського фонду управління якістю EFQM.

2010 – по сьогоднішній день – етап екологізації управління якістю. Успіх на ринку, перемогу конкурентній боротьбі та сталий розвиток можуть мати тільки підприємства, які забезпечили системне управління якістю бізнес-процесів, що дає змогу випускати якісні, екологічно безпечні вироби в етичний спосіб.

Система управління якістю бізнес-процесів підприємствах на принципах сталого розвитку, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001: 2015, повинна враховувати 17 Цілей сталого розвитку та 10 Принципів глобального договору ООН.

У працях таких науковців як В. Шевчук, В. Гобела екологізація визначається як процес проникнення ідей, знань, законів екології, екологічного мислення в інші сфери науки, виробництва, в життєдіяльність суспільства та держави, тобто проникнення екологічних аспектів у всі сфери людської діяльності та управління. Екологізація має на меті сформулювати нову систему мислення та сприйняття об'єктивної дійсності у сфері природокористування та економічної безпеки [6].

Екологізація – процес послідовного впровадження нової техніки і технології, нових форм організації виробництва, виконання управлін-

ських та інших рішень, які дають змогу підвищити ефективність використання природних ресурсів з одночасним збереженням природного середовища та його поліпшення на різних рівнях [8].

Екологізація управління якістю передбачає трансформацію елементів управління (суб'єктів, об'єктів, принципів, функцій, методів, інструментів) для забезпечення екологічної спрямованості бізнес-процесів створення якісної та екологічно чистої продукції.

Екологізація управління якістю передбачає наявність взаємозв'язку і взаємозалежності системного управління якістю з виконанням вимог до екологічної безпеки якісної продукції та процесу її виробництва. Вона має на меті вирішити виникаючі вимоги споживача, який вважає, що сама якісна продукція та бізнес-процеси її виробництва та реалізації мають бути етичними, екологічними та такими, які не наносять шкоду довкіллю. Екологізація пов'язана з питаннями екологічної та економічної безпеки підприємства. Виникає необхідність у створенні на підприємстві економічної системи, яка б враховувала екологічний фактор в господарській діяльності.

Одночасно проходить зрощування управління якістю з методами екологізації виробництва, які мають на меті виробити якісну продукцію, бережно ставитись до виробничих ресурсів, задовольняти вимоги всіх стейкхолдерів, в тому числі споживачів, акціонерів та власний персонал підприємства, державні органи та місцеві громади.

Висновки. У сучасному світі перемоги у конкурентній боротьбі та сталий розвиток можуть досягти тільки підприємства, які забезпечили системне управління якістю бізнес-процесів, що дає змогу випускати якісні, екологічно безпечні вироби в етичний спосіб. Екологізація відіграє важливу роль у сучасному житті, у тому числі в управлінні якістю бізнес-процесів та продукції. На сьогоднішній день жодне підприємство, не націлене на високу якість продукції та екологізацію процесу її створення не може розраховувати на успіх у бізнесі, бо цього вимагають його стейкхолдери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бондаренко С. М., Касич А.О. Використання концепції загального управління якістю (TQM) в органах місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 2. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1029> (дата звернення: 28.08.2022).
2. Бондаренко С. М. Ділова досконалість підприємств як фактор конкурентоспроможності національної економіки України. *Економічний простір*. 2016. № 116. С. 200–208.

3. Бондаренко С. М. Леус А. Ю. Оцінка рівня якості продукції на підприємстві. *Ефективна економіка*. 2017. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5527> (дата звернення: 28.08.2022).
4. Бондаренко С. М. Рейтингове управління конкурентоспроможністю продукції промислових підприємств (на прикладі взуттєвого виробництва) : автореф. дис. канд. економ. наук : 08.06.01. Київ, 2002. 20 с.
5. Вакуленко А. В., Гарафонова О. І., Гарбуз Н. А. Управління якістю. Київ : КНЕУ, 2010. 551 с.
6. Гобела В. В. Економіко-безпекова екологізація: теорія та практика. Львів : ЛьвДУВС, 2021. 244 с.
7. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015 IDT). Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с.
8. Екологізація економіки та екологічність. URL: <http://zsfoe.org/?p=4045> (дата звернення 28.08.2022).
9. Фомичев С. К., Старостина А. А., Скрябина Н. И. Основы управления качеством. Киев : МАУП, 2002. 192 с.
10. Цалко Т. Р., Невмержицька С. М. Система ключових показників ефективності як запорука ефективного управління бізнес-процесами у компанії. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. № 6 (74). С. 160–167.
11. Kasych A., Suler P., Rowland Z. Corporate Environmental Responsibility Through the Prism of Strategic Management. *Sustainability*. (2020). Vol. 12 (22). Available at: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/22/9589> (дата звернення: 28.08.2022).

REFERENCES:

1. Bondarenko S. M., Kasych A. O. (2017) Vykorystannia kontseptsii zahalnoho upravlinnia yakistiu (TQM) v orhanakh mistsevoho samovriaduvannia [Use of the concept of total quality management (TQM) in local self-government bodies]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, № 2. Available at: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1029>. (in Ukrainian)
2. Bondarenko S. M. (2016) Dilova doskonalist pidprijemstv yak faktor konkurentospromozhnosti natsionalnoi ekonomiky Ukrainy [Business excellence of enterprises as a factor of competitiveness of the national economy of Ukraine]. *Ekonomichnyi prostir*, vol. 116, pp. 200–208. (in Ukrainian)
3. Bondarenko S. M., Leus A. Iu. (2017) Otsinka rivnia yakosti produktsii na pidprijemstvi [Assessment of the level of product quality at the enterprise]. *Efektivna ekonomika*, no. 4. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5527> (in Ukrainian)
4. Bondarenko S. M. (2002) Reitynhove upravlinnia konkurentospromozhnistiu produktsii promyslovykh pidprijemstv (na prykladi vzuttievoho vyrobnytstva) [Rating management of the competitiveness of products of industrial enterprises (on the example of footwear production)]. *Extended abstract of Candidate's thesis*. Kyiv. (in Ukrainian)
5. Vakulenko A. V., Harafonova O. I. & Harbuz N. A. (2010) Upravlinnia yakistiu [Quality management]. Kyiv: KNEU. (in Ukrainian)
6. Hobela V. V. (2021) Ekonomiko-bezpekova ekolohizatsiia: teoriia ta praktyka [Economic and security greening: theory and practice]. Lviv: LvDUVS. (in Ukrainian)
7. UkrNDNTs (2016) DSTU ISO 9000:2015 Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv [Quality management systems. Basic provisions and glossary of terms]. Kyiv: UkrNDNTs. (in Ukrainian)
8. Ekolohizatsiia ekonomiky ta ekolohichnist [Greening of the economy and environmental friendliness]. Available at: <http://zsfoe.org/?p=4045>.
9. Fomychev S. K., Starostyna A. A. & Skriabyna N. Y. (2002) Osnovy upravleniia kachestvom [Fundamentals of quality management]. Kyiv: MAUP. (in Ukrainian)
10. Tsalko T. R., Nevmerzhytska S. M. (2019) Systema kliuchovykh pokaznykiv efektyvnosti yak zaporka efektyvnoho upravlinnia biznes-protsesamy u kompanii [The system of key performance indicators as a guarantee of effective management of business processes in the company]. *Problemy systemnoho pidkhodu v ekonomitsi*, vol. 6 (74), pp. 160–167. (in Ukrainian)
11. Kasych A., Suler P., Rowland Z. (2020) Corporate Environmental Responsibility Through the Prism of Strategic Management. *Sustainability*. Vol. 12 (22). Available at: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/22/9589>.