

УДК 339.17:005.336

DOI: 10.18524/2413-9998/2020.1(44).198363

В. В. Лаптева,

кандидат економічних наук,

доцент кафедри економіки та фінансів підприємства,

Київський національний торговельно-економічний університет,

вул. Кіото, 19, м. Київ, 02000

e-mail: for_lapteva@ukr.net

ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ТОРГІВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

На основі систематичного підходу запропоновано удосконалення методологічних аспектів управління якістю на торговельних підприємствах як бази для формування цілісної системи і складаючих її підсистем. Також досліджено і сформовано систему основних факторів впливу на якість продукції та проведено ранжування ступеня впливу окремих факторів на якість харчової продукції, що дозволяє виявити основні закономірності управління якістю. Узагальнено загальносистемні принципи управління якістю: цілеспрямованість, подільність, ієрархічність, комплексність, взаємопов'язаність, замкнутість загальних функцій, системність, спадкоємність, простота. Узагальнені специфічні принципи управління якістю на торговельних підприємствах: єдності кількості та якості, безперервності та комплексності контролю якості, взаємопов'язаності цілей і ресурсів, економічного стимулювання, взаємозв'язку короткострокових проблем з довгостроковою стратегією розвитку, ефективності якості. Останнім часом набувають значення наступні додаткові принципи управління якістю харчової продукції: сполучення інтересів виробника і споживача у підвищенні якості продукції, мінімізація вартості життєвого циклу продукції, відповідність якості продукції рівню матеріально-технічного забезпечення виробництва, самоорганізація системи менеджменту якості. У роботі розроблено організаційно-економічний механізм управління якістю продукції на торговельному підприємстві на основі запропонованих принципів.

Ключові слова: управління; якість; система; методологія; метод; принцип; торгівля; механізм.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Дедалі більше значення якості продукції як основного фактора підвищення її конкурентоспроможності викликає необхідність пошуку шляхів його постійного поліпшення. Базовою концепцією реалізації управління якістю в сучасних умовах є системний підхід, який впливає з вимог міжнародних стандартів в області якості і пе-

редбачає формування системи управління, інтегрованої в загальну систему управління підприємством і має на меті задоволення зростаючих запитів споживачів. При цьому, як невід'ємна частина загального менеджменту, управління якістю повинно спиратися на відповідні методи, принципи, закони і закономірності управління, які в сукупності формують загальну методологію управління.

У контексті такої постановки завдання, Данченко О., Белова О., Сафар Х. визначають, що управління якістю охоплює частину функцій управління, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості, а цілі в сфері якості передбачають створення на підприємстві умов, в яких можливо контролювати і регулювати якість, забезпечувати відповідність прийнятим вимогам і гнучко змінювати встановлені вимоги [3, с. 169]. А Панченко М. наполягає, що і студенти повинні знати «... методологію оцінки діяльності та результатів діяльності підприємства щодо критеріїв премій за якість; методологію безперервного вдосконалення діяльності підприємства у відповідності з концепцією TQM...» [8, с. 6].

Не заперечуючи в даному випадку важливості вимог міжнародних стандартів по створенню ефективних систем менеджменту якості (СМЯ) на підприємствах, припускаємо необхідність акцентування уваги на обґрунтуванні методологічних підходів до управління якістю та її окремих елементів як бази для формування вказаних систем на торгівельних підприємствах.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У процесі підготовки цього матеріалу автор спиралася на праці наступних вчених та викладачів вищої школи: Благоразумова О. [1], Гупанова Ю. [2], Данченко О. [3], Захарченко В. [4], Момот О. [5], Одарченко М. [6], Панченко В. [7], Панченко М. [4;8], Сошинська Я. [10], Шаповал М. [11] та інші. Всі вони наполягають у своїх дослідженнях і методичних матеріалах на відповідності розгляду управління якістю, тобто з узгодженістю з міжнародними / вітчизняними стандартами. [9]. Так, дослідження Панченко В. спрямовано на удосконалення системного підходу до управління якістю торговельного обслуговування і наводить схему відкритої системи тор-

говельного обслуговування споживачів [7, с. 403]. Благоразумова О. і Кузьмін С. осучаснили методіку і критерії оцінювання рівня обслуговування покупців в умовах активізації інтегральних процесів в сфері торгівлі [1]. Одарченко М. та колеги визначають: «... якість - це комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та інші» [6, с. 17]. А Сошинська Я. і Дмитрик А. наводять узагальнюючий показник рівня обслуговування в книгарнях на основі коефіцієнтів: завершеності купівлі, системи додаткових послуг, витрат часу покупців на очікування обслуговування, рівня обслуговування на думку покупців [10, с. 234]. Далі вони додають, що система управління якістю обслуговування має включати: наявність центру відповідальності, наявність та використання стандартів обслуговування, регулярне навчання персоналу, контроль якості обслуговування, мотивацію та стимулювання персоналу, внутрішню популяризацію важливості ідеї якісного обслуговування [10, с. 235].

Постановка завдання. Ціллю роботи є удосконалення методологічних підходів до управління якістю у межах формування сучасних виробничих систем на підприємствах сфери торгівлі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під науковою методологією управління якістю [2, с. 124] розуміється сукупність загальних принципів, методів і організації управління, котрі формуються на основі пізнання та використання економічних законів, закономірностей і дослідження факторів, що впливають на якість продукції. На основі цих принципів розробляються методи, системи і організація управління, що у підсумку складає методологічний підхід до управління якістю (рис. 1).

З представленої схеми видно, що кінцева мета управління якістю на підприємстві – побудова та впровадження СМЯ – повинна бути реалізована на основі розробки відповідної їй методології управління. Це дозволить прив'язати впроваджувану систему до особливостей економічного суб'єкта і галузі його господарювання, а також забезпечити необхідну основу для функціонування даної системи.

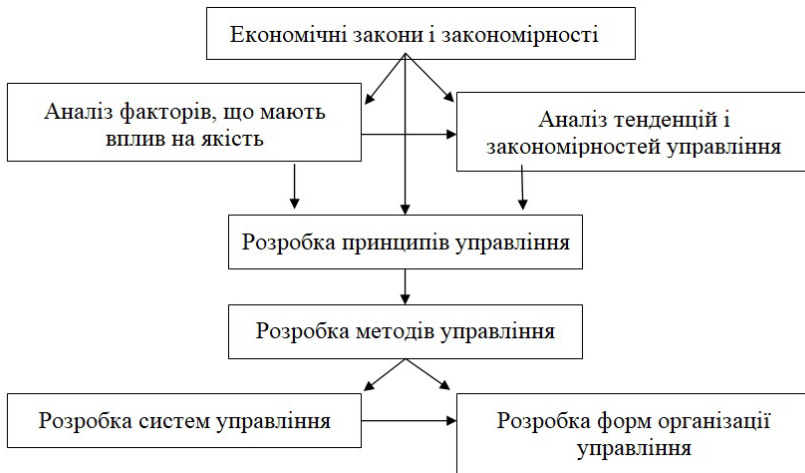


Рис. 1. Методологічний підхід до управління якістю

Джерело: узагальнення автора.

Розглянемо найбільш важливі аспекти формування методології управління якістю.

Управління якістю є однією з найважливіших функцій і підсистем управління виробництвом, тому побудова і функціонування СМЯ повинні спиратися в основному на загальні економічні закони і закономірності.

Під економічними законами розуміють встановлені на основі досвіду, практичної діяльності, виявлені шляхом наукових досліджень стійкі, істотні зв'язки, взаємозв'язки між економічними явищами, процесами, відносинами, величинами і показниками, що їх характеризують [3, с. 170]. В економічній науці прийнято вважати, що ці закони не володіють загальністю, так як частково обумовлюються суб'єктивною волею людей, і тому економічні закони, що виявляють тільки найзагальніші, типові властивості і ознаки процесів виробництва, розподілу, обміну та споживання, слід вважати скоріше закономірностями. Можна виділити такі економічні закони, як закон попиту, пропозиції, економічної рів-

новаги, конкуренції, спадної прибутковості, зростаючих граничних витрат, ефективності виробництва та ін.

При формуванні методології управління якістю важливо враховувати дію економічних законів, які в цілому регулюють виробничу діяльність торгового підприємства в умовах ринку. Це перш за все закони попиту і пропозиції, конкуренції, ефективності виробництва і економічної рівноваги. Названі постулати повинні визначати зміст закономірностей, принципів і методів управління якістю як найважливішого чинника підвищення ефективності виробництва і зростання конкурентоспроможності торгового підприємства, а так само бути необхідними умовами реалізації цілей підприємства.

Позначаючи економічні закони як основу для побудови СМЯ, важливо також враховувати і виявляти чинники і закономірності, що визначають якість продукції, з допомогою яких відбивається специфіка торгівлі і виявляються структура і основні елементи названих систем.

Беручи до уваги той факт, що якість продукції формується на всіх стадіях її життєвого циклу і залежить від великої кількості факторів різного характеру, зауважимо, що зазначені фактори можуть бути класифіковані по-різному, що демонструється окремими авторами.

Так, в [5] до основних факторів, що впливають на якість продукції, відносяться виробничі (сировина, обладнання, технології та ін.), людські (професійні навички, знання, організованість та ін.) і економічні (матеріальне і моральне стимулювання та ін.).

Більш детальна класифікація чинників викладена в роботі [4], яка передбачає виділення таких груп факторів, як якість сировини і матеріалів; рівень матеріально-технічного забезпечення (МТЗ) виробництва; рівень технічної документації на виготовлення продукції; рівень організації виробництва; рівень технічного контролю; якість праці виробників продукції.

Спробою узагальнення різних класифікацій є підхід, представлений в роботі [11], відповідно до якого виділяють наступні групи факторів: організаційні, технічні, економічні, соціальні та правові, які в сукупності визначають якість продукції.

Для аналізу факторів, що мають вплив на якість продукції, можуть бути використані різноманітні критерії та інструменти, що відповідають цілям аналізу і виробничим умовам. Наочність зображення результатів аналізу забезпечується за рахунок використання причинно-наслідкової діаграми Ісікава, що дозволяє ранжувати фактори (причини) по ступеню їх важливості та впливу на кінцеву якість продукції.

Для розробки вказаних елементів методології управління якістю автором був проведений аналіз якості продукції харчової промисловості. В якості об'єктів дослідження були вибрані великі і середні підприємства харчової промисловості, вклад яких в забезпечення визначеної території харчовими виробами найбільш вагомий (види промисловості вказані в порядку зниження їх питомої ваги в загальному промисловому виробництві території).

Проведені дослідження в даному напрямку показали, що основними факторами, що впливають на якість харчової продукції, є: рівень МТЗ торгівельного виробництва; якість вихідної сировини; якість праці робітників; рівень організації виробництва; рівень контролю якості та інші фактори. Критерієм виділення зазначених факторів була найбільш часта поява і відображення даних причин у внутрішніх документах досліджуваних підприємств (рис. 2).

На рис. 2 виділено шість груп факторів, в кожній з яких позначений першорядний фактор, а також чинники другого і третього порядку, що впливають на головні чинники. Таким чином виявляються причини, які визначають ключові невідповідності і напрямки подальших дій в галузі управління якістю продукції.

Результати проведеного аналізу автором і окремими науковцями [2, с. 128] дозволяють наступним чином ранжувати ступінь впливу виділених чинників на якість харчової продукції:

1) рівень МТЗ виробництва – має вирішальне значення в забезпеченні високої якості харчової продукції, так як він викликає в середньому 40 % браку і дефектів від загального рівня дефектів;

2) якість праці працівників – на втрати від нього за аналізований період приходиться від 20 до 30 % загальних невідповідностей;

3) рівень організації виробництва – питомої ваги в структурі втрат від браку за аналізований період коливається від 10 до 18 %;

4) якість сировини – питома вага не перевищує 15 %, що пов'язано з наявністю вхідного контролю сировини.

Що стосується чинника «рівень контролю якості», то в даному аналізі він окремо не виділений через відсутність однозначних даних з цього питання, що розглядаються на торгівельних підприємствах, так як він в непрямій мірі впливає на інші фактори. Остання група факторів – «інші фактори» – об'єднує випадки, які не ввійшли в попередні групи, і в середньому складають 4 %, що незначно в порівнянні з впливом інших факторів і виправдано технологічним процесом виробництва.

Таким чином, розглянуті фактори слід вважати основними в забезпеченні високого рівня якості харчової продукції. Для зменшення невідповідностей та підвищення ефективності управління якістю харчової продукції необхідно покращити стан основних факторів і направити першочергові зусилля на усунення вищевказаних дефектів.

Аналіз факторів, що впливають на якість харчової продукції, дозволив виявити такі основні закономірності управління якістю, під якими в [4, с. 83] розуміються стійкі, систематично повторювані причинно-наслідкові зв'язки між явищами.

1. По-перше, взаємозв'язок якості продукції з технічним рівнем виробництва та станом МТЗ. Якість продукції знаходиться в прямій залежності від даного чинника – чим вище рівень МТЗ виробництва, тим більше високоякісну продукцію воно буде випускати.

2. По-друге, залежність якості продукції від рівня організації виробництва та пов'язаної з ним якості виконання робіт. В даний час даний фактор важко переоцінити, він грає настільки ж важливу роль, що і фактор МТЗ. Чим краще і ефективніше організований технологічний процес, забезпечені його безперебійність, необхідні умови, тим вище буде якість виконання робіт і менше дефектів і браку на підприємстві.

3. По-третє, пряма залежність рівня якості виконання робіт і виготовлення продукції від рівня кваліфікації кадрів. Чим вище

рівень кваліфікації кадрів, тим більш високого рівня якості продукції можна досягти при інших рівних факторах (якість сировини, матеріалів, інструменту, технології виробництва).

4. Четверта, ще одна закономірність, яка пов'язана із забезпеченням якості, – безперервність і комплексність контролю якості на всіх напрямках: вхідний контроль сировини, контроль ходу технологічного процесу виробництва, контроль готової продукції, контроль обігу продукції після випуску її з виробництва. Чим вище частота і комплексність контролю, тим вище якість кінцевої продукції.

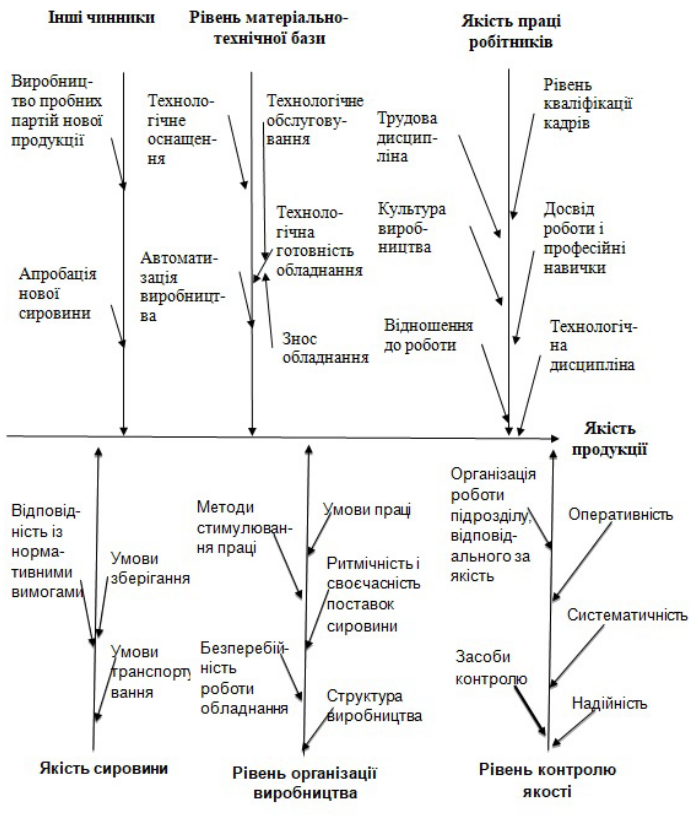


Рис. 2. Система основних факторів впливу на якість продукції у роздрібній торгівлі

Джерело: систематизовано автором.

Результати аналізу факторів, що впливають на якість, а також виявлені закономірності управління повинні стати основою не тільки для визначення шляхів усунення негативних тенденцій і вузьких місць торгівельного виробництва, але й для формування принципів управління якістю.

При цьому важливо брати до уваги діючі в даній сфері вітчизняні стандарти [9] і міжнародні стандарти ISO серії 9000, в основу яких покладено такі вісім принципів управління якістю: орієнтація на споживача; лідерство керівництва; залучення працівників; процесний підхід; системний підхід до управління; постійне покращення; прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні відносини з постачальниками. Дані принципи є універсальними для будь-яких видів діяльності і відображають базові концепції філософії загальної якості. На думку професіоналів в галузі якості [5; 11], вони формують основу для ефективної СМЯ, створюючи основні вимоги до її сталого функціонування. В цілому вони орієнтують торгівельні підприємства на виявлення процесів для визначення споживчих запитів і очікувань, їх трансформації у внутрішні вимоги за участю всього персоналу і лідируючої ролі вищого керівництва і вимір ступеня задоволення споживачів як важливого критерію ефективності наявної СМЯ.

При цьому, незважаючи на універсальність зазначених принципів, вони в більшому степені носять практичний характер і не можуть бути єдиними при формуванні наукової методології управління якістю. На думку ряду вчених [3; 4; 5] сукупність науково обґрунтованих принципів управління якістю представляється як єдність загальних, загальносистемних і спеціальних принципів, де принципи, закладені в стандартах ISO серії 9000, відносяться до останньої категорії, тобто до спеціальних принципів управління.

Що стосується основного загального принципу, то, по сформованій думці, він полягає в тому, що системне управління якістю має бути органічною складовою системного управління всім торгівельним підприємством [2; 10], тобто СМЯ необхідно розглядати як частину всієї системи управління підприємством. Саме тому при управлінні якістю повинні застосовуватися загальні

принципи управління – демократичний централізм, поєднання єдиноначальності та колегіальності, відповідальність, матеріальне і моральне стимулювання, делегування повноважень, спадкоємність, зацікавленість і активна участь працівників в управлінні та ін. Даний підхід прямо впливає зі стандарту ISO серії 9000 і узгоджується зі спеціальними принципами управління якістю.

Далі поряд із загальними принципами управління стосовно до управління якістю доцільно керуватися загальносистемними принципами [2, с. 130], так як управління якістю в даний час розглядається з боку системного підходу. Аналіз літературних джерел [2; 5; 8] з даної проблематики дозволив виокремити наступні загальносистемні принципи управління якістю:

- цілеспрямованість, яка реалізується через формування відповідних підсистем для досягнення поставлених цілей;
- подільність, тобто виділення підсистем та елементів в рамках СМЯ;
- ієрархічність, що припускає наявність багаторівневої системи управління і делегування повноважень;
- комплексність, що виявляється у взаємозв'язку всіх підсистем, елементів, ієрархічних рівнів і заходів, застосовуваних в управлінні якістю;
- взаємопов'язаність – принцип, що впливає з попереднього загальносистемного принципу управління і реалізований за допомогою формування взаємозв'язків систем управління якістю з усіма іншими системами підприємства;
- замкнутість загальних функцій управління якістю, яка здійснюється через виконання в системі, підсистемах і елементах повного управлінського циклу (прогнозування – планування – організація – контроль тощо);
- систематичність, тобто постійне виконання робіт з управління якістю;
- наступність – передбачає облік накопиченого досвіду при створенні і здійсненні СМЯ;
- простота, яка необхідна для розуміння відповідальності кожним працівником за все, що стосується управління якістю.

У світлі розглянутої проблеми необхідно відзначити, що, крім зазначених підходів, іншими вченими [1; 3; 10] зазначається, що якість продукції в першу чергу необхідно розглядати як головний фактор її конкурентоспроможності, тому стосовно до управління якістю доцільно виділяти ще і специфічні принципи. На нашу думку, дані принципи в позначеній раніше системі принципів можуть займати рівне положення зі спеціальними принципами, зазначеними в стандартах ISO 9000, оскільки й ті й інші по своїй суті спрямовані на укріплення позицій торговельного підприємства в ринковому середовищі.

Таким чином, специфічні принципи відіграють важливу роль у формуванні методології управління якістю і поряд зі спеціальними принципами закладають основу для забезпечення високої конкуренто спроможності продукції. Крім того, вони можуть відображати специфіку економічних відносин в тій чи іншій галузі господарювання.

Дослідження робіт окремих авторів [3, с. 131; 7; 11] дозволяє узагальнити наступні специфічні принципи управління якістю:

1) принцип єдності кількості та якості, обумовлений його двоїстою природою, що відображає технічну та економічну сторони якості, які формуються и проявляються в процесі виробництва та споживання;

2) принцип безперервності і комплексності контролю якості, що дозволяє реалізовувати не тільки своєчасну корекцію невідповідностей, але їх оперативне попередження;

3) принцип взаємозв'язку цілей і ресурсів, їх збалансованості, що дозволяє виробляти пошук шляхів раціонального виконання і перетворення ресурсів для досягнення поставленої мети;

4) принцип економічного стимулювання, що базується на усвідомленні зростаючої цінності людського ресурсу і необхідності відповідного механізму мотивації персоналу для підвищення якості;

5) принцип взаємозв'язку короткострокових проблем з довготривалою стратегією розвитку, що передбачає облік довгострокових наслідків прийнятих рішень та їх дії в різних часових горизонтах;

б) принцип ефективності якості, що передбачає єдність і нерозривність якості і ефективності виробництва.

Розглядаючи дані принципи стосовно до управління якістю продукції в харчовій промисловості та орієнтуючись на виявлені раніше закономірності, важливо відзначити, що, на наш погляд, даний перелік специфічних принципів є неповним, тому що він не в повній мірі відображає систему відносин з управління якості продукції. Теоретичний аналіз наукових фактів [2; 3; 7;11], тенденцій і закономірностей управління, їх узагальнення та систематизація дозволяє додаткового сформулювати наступні специфічні принципи управління якістю продукції харчової промисловості:

1. Поєднання інтересів виробника і споживача в підвищенні якості продукції. Даний принцип впливає з ринкових законів і спрямований на вирішення протидії між економічними інтересами виробника і споживача.

2. Мінімізація вартості життєвого циклу продукції. Даний принцип тісно взаємопов'язані з попереднім і передбачає прагнення до зниження витрат як важливого резерву зменшення собівартості та ціни, так як ціна виробленої продукції складається з витрат на забезпечення всіх стадій життєвого циклу продукції, отже, виробнику для найбільш повного задоволення споживача необхідно прагнути до мінімізації їх вартості, тим самим забезпечуючи оптимальну якість за ціною, доступну для масового споживання.

3. Принцип відповідності якості продукції рівню МТЗ виробництва. Проведені дослідження дозволили виявити закономірність, яка полягає в тому, що якість продукції знаходиться в прямій залежності від технічного рівня виробництва і стану матеріально-технічної бази.

4. Самоорганізація СМЯ. Принцип передбачає надійне функціонування СМЯ і є інтегративним – він базується на попередніх принципах і, в свою чергу, є основою їх ефективного застосування.

У відповідність з запропонованими принципами і методологічним підходом сформовано механізм (організаційно-економічний) управління якістю (рис. 3).

Сформульовані принципи доповнюють наявну систему принципів управління якістю, відповідають умовам, що склалися, процесу формування економіки і розвивають методологію управління якістю. Практична реалізація зазначеної системи принципів повинна стати основою планування заходів за постійним вдосконаленням і поліпшенням якості продукції в короткостроковій і довгостроковій перспективі, а також ядром формування дієвих СМЯ. На основі результатів аналізу факторів, виявлених закономірностей і сформульованих принципів управління якістю визначаються відповідні їм методи управління і структуруються основні елементи СМЯ. Методи управління якістю представляють собою способи і прийоми здійснення управлінської діяльності та впливу на елементи виробничого процесу для забезпечення і підтримки планованого стану і рівня якості продукції [5].

Так як метод управління визначається поставленими цілями управління, то на практиці управління якістю можуть знаходити застосування різні методи в залежності від виробничої ситуації. Для реалізації СМЯ на підприємстві відповідно до розглянутих раніше елементів загальної методології управління якістю необхідно використання наступних методів управління якістю:

- 1) економічних, спрямованих на формування економічних умов та важелів, які спонукають персонал створювати і обслуговувати продукцію, задовольняє запити споживачів;
- 2) адміністративних та правових, що припускають встановлення обов'язкових для виконання директив на основі вимог відповідних стандартів і наявності відповідальності за якість;
- 3) соціально-психологічних, які надають непрямий вплив на персонал з метою спонукання до високоякісної праці і чіткого виконання функціональних обов'язків.

На основі застосування даних методів реалізуються СМЯ і визначаються її основні елементи.

Орієнтуючись на вимоги міжнародних стандартів в області якості ISO серії 9000, фахівці [1; 2] виділяють наступні основні етапи створення СМЯ:

- 1) аналіз досягнутого рівня якості продукції та управління ним;

- 2) визначення цілей і завдань управління якістю;
- 3) виявлення функцій управління і основних бізнес-процесів;
- 4) побудова моделі СМЯ, що відповідає потребам підприємств конкретних галузей.



Рис. 3. Організаційно-економічний механізм формування принципів управління якістю

Джерело: узагальнення автора.

Таким чином, проектування СМЯ здійснюється на основі виявлення функцій управління якістю, бізнес-процесів і визначення структури системи управління, її внутрішніх і зовнішніх зв'язків і взаємодії з іншими системами. При цьому в якості системоутворюючих елементів розглядаються в першу чергу бізнес процеси, що створюють цінності для споживачів та мають вхід їх вимоги, а виходом – задоволення від використання продукції. Виходячи з цього, сутність СМЯ зводиться до того, що торговельне підприємство за допомогою мережі процесів, які повинні піддаватися аналізу і постійному поліпшенню, створює, забезпечує і покращує якість своєї продукції. При цьому торговельне підприємство має послідовно реалізовувати управління якістю, спрямоване на виконання вимог до якості; забезпечення якості, що створює впевненість, що вимоги до якості будуть виконані; і поліпшення якості, що мають за мету збільшення здатності виконати вимоги до якості.

Висновки та пропозиції. З огляду на вищевикладене, слід зауважити, що основними елементами СМЯ повинні бути принципи, функції та методи управління якістю та орган управління якістю, які в комплексі будуть забезпечувати використання економічних законів і закономірностей управління на практиці управління якістю і тим самим реалізовувати управління якістю на основі наукової методології управління.

При побудові СМЯ важливо враховувати, що структурно в ній виділяються дві підсистеми: керуюча, що охоплює основні функції і методи, за допомогою яких відбувається вироблення заходів по забезпеченню і поліпшенню якості, і керована, яка об'єднує об'єкти управління, вплив на які дозволяє досягти необхідного рівня якості. В якості останніх, як зазначалося, виділяються бізнес-процеси, а також доцільно розглядати традиційні об'єкти управління (праця, засоби та предмети праці) і фактори, що визначають якість, за допомогою чого здійснюється усунення основних причин невідповідностей.

Підсумовуючи, слід зробити наголос, що формування методології управління якістю передбачає розвиток основних елементів і принципів побудови методів, їх наукове узагальнення в цілях поліпшення діяльності по управлінню якістю і вдосконалення

СМЯ. Дана методологія, будучи необхідною інтеграційною основою СМЯ, передбачає її ефективну побудову на основі охоплення і впорядкування всіх її структурних функціональних елементів, наступності при розробці кожного наступного елемента і впровадження механізму управління якістю, що в сукупності дозволяє забезпечити всебічне вдосконалення та забезпечення стабільності розвитку процесу управління якістю на підприємстві.

Дане дослідження проведено у межах виконання НДР «Створення комплексу маркетингу інновацій на регіональному рівні» (№ ДР 0119U000417).

Список використаної літератури

1. Благородумова О. В., Кузьмін С. В. Методичні підходи до оцінювання якості торгівельного обслуговування покупців. *Ефективна економіка*, 2016. № 12 URL: economy.nauka.com.ua. (дата звернення: 11.12.2019)
2. Гупанова Ю. Е. Формирование методологии управления качеством. *Вестник Инжэкона*, 2009. Вт 1 (28). С. 123-133.
3. Данченко О., Белова О., Сафар Х. Основні аспекти управління якістю діяльності підприємства торгівлі. *Вчені записки Університету «КРОК»*, 2019. № 2 (54). С. 169-175.
4. Захарченко В. И., Панченко М. А. Совершенствование анализа эффективности действующей системы менеджмента качества на предприятии. *Вісник Інституту економіко-правових досліджень НАНУ*, 2011. № 2. С. 81-84.
5. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2007. 368 с.
6. Одарченко М. С. Управління якістю та конкурентоспроможністю торговельних підприємств. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*, 2011. № 1 (52). С. 15-18.
7. Панченко В. А. Теоретичні аспекти управління якістю торгівельного обслуговування на засадах системного підходу. *Наукові праці КНТУ*, 2009. № 15. С. 399-407.
8. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2018. 228 с.
9. Система управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2005, IDT), ДСТУ 150 9000: 2007. Київ: Держспоживстандарт України, 2008. 29 с.
10. Сошинська Я., Дмитрик А. Управління якістю обслуговування споживачів у книготоргівлі. *Дослідження міжнародної економіки: зб. наук. праць*, 2017. Вип. 1 (66). С. 227-237.

Стаття надійшла 12.02.2020

В. В. Лаптева,

кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономики и финансов предприятия,
Киевский национальный торгово-экономический университет,
ул. Киото, 19, г. Киев, 02000
e-mail: for_lapteva@ukr.net

ФОРМИРОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

На основе системного подхода предложено усовершенствование методологического подхода для управления качеством на торговых предприятиях как базы для формирования целостной системы и составляющих её подсистем. Также исследовано и сформировано систему основных факторов влияния на качество пищевой продукции, что позволило выявить основные закономерности управления качеством. Обобщены общесистемные принципы управления качеством: целенаправленность, делимость, иерархичность, комплексность, взаимосвязанность, замкнутость общих функций, системность, преемственность, простота. Обобщены специфические принципы управления качеством на торговых предприятиях: единства количества и качества, непрерывности и комплексности контроля качества, взаимосвязанности целей и ресурсов, экономического стимулирования, взаимосвязи краткосрочных проблем с долгосрочной стратегией развития, эффективности качества. Последнее время приобретает важное значение следующие дополнительные принципы управления качеством пищевых продуктов: сочетание интересов производителя и потребителя в повышении качества продукции, минимизация стоимости жизненного цикла продукции, соответствия качества продукции уровню материально-технического обеспечения производства, самоорганизация системы менеджмента качества. В работе разработан организационно-экономический механизм управления качеством продукции на торговом предприятии на основе предложенных принципов.

Ключевые слова: управление; качество; система; методология; метод; принцип; торговля; механизм.

V. V. Lapteva,

candidate of economic sciences (Ph.D), associate professor
of the Department of economics and finance of the enterprise,
Kyiv National Trade and Economic University,
Kyoto str., 19, Kyiv, 02000
e-mail: for_Lapteva@ukr.net

FORMING THE MECHANISM OF QUALITY MANAGEMENT AT THE TRADE ENTERPRISES

On the basis of a systematic approach, an improvement of the methodological approach for quality management at trading enterprises as a basis for the formation of a holistic system and its subsystems is proposed. A system of basic factors on the quality of food products was also investigated and formed. That made it possible to identify the main patterns of quality management. Generalized system-wide principles of quality management are generalized: purposefulness, divisibility, hierarchy, complexity, interconnectedness, isolation of common functions, systemicity, continuity, simplicity. The specific principles of quality management at trade enterprises are generalized: the unity of quantity and quality, the continuity and complexity of quality control, the interconnectedness of goals and resources, economic incentives, the interconnection of short-term problems with a long-term development strategy, and quality efficiency. Recently, the following additional principles of food quality management are gaining importance: combining the interests of the producer and the consumer in improving the quality of products, minimizing the cost of the product life cycle, matching product quality to the level of material and technical support for production, self-organization of the quality management system. In the work, an organizational and economic mechanism for product quality management at a trading enterprise based on the proposed principles has been developed.

Based on the elements of the general quality management methodology considered, it is recommended to use the following management methods: economic, administrative and legal, socio-psychological. At the same time, the following main stages were identified for creating a product quality management system, defining goals and objectives of quality management, identifying management functions and main business processes, building a model of a quality management system.

The proposed methodology is presented in the form of a model of interconnected basic elements of the system. It shows that the quality management mechanism is built in accordance with the generalized target management strategy and represents a combination of economic, administrative, legal incentives, with the help of which issues that are related to ensuring the necessary level of quality, influence on the identification of the business process, factors and traditional quality management facilities, achieving high competitiveness of products.

Key words: management; quality; system, methodology; method; principle; retail; mechanism.

References

1. Blagorozumova, O. V. & Kuzmin, S. V. (2016). Metodichni pidkhody do otsiniuvannia yakosti torhivelnoho obsluhovuvannia pokuptsiv [Methodical approaches to assessing the quality of customer service]. *Efektivna ekonomika. – Effective Economy*, Vol. 12. Retrieved from economy.nayka.com.ua. [in Ukrainian].
2. Gupanova, Yu. E. (2009). Formirovanie metodologii upravleniia kachestvom [Formation of a quality management methodology]. *Vestnik Inzhekon. – Journal of the*

- Incheon*, Vol. 1 (28), pp. 123-133. [in Russian].
3. Danchenko, O., Belova, O. & Safar, H. (2019). Osnovni aspekty upravlinnia yakistiu diialnosti pidpriemstva torhivli [The main aspects of quality management of the trade enterprise]. *Vcheni zapysky Universytetu «KROK». – Academic Notes of KROK University*, Vol. 2 (54), pp. 169-175. [in Ukrainian].
 4. Zakharchenko, V. I. & Panchenko, M. A. (2011). Sovershenstvovanie analiza effektivnosti dejstvuyushchej sistemy menedzhmenta kachestva na predpriyatii [Improving the analysis of the effectiveness of the existing quality management system at the enterprise]. *Visnyk Instytutu ekonomiko-pravovykh doslidzhen NANU. – Bulletin of the Institute of Economic and Legal Research of NASU*, Vol. 2, pp.81-84. [in Russian].
 5. Momot, O. I. (2007). Menedzhment yakosti ta elementy systemy yakosti. Manual [Quality management and elements of the quality system: training. manual]. Kyiv: TsUL. [in Ukrainian].
 6. Odarchenko, M. S. (2011). Upravlinnia yakistiu ta konkurentospromozhnistiu torhovelykh pidpriemstv [Management of quality and competitiveness of trading enterprises]. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli. – Scientific Bulletin of the Poltava University of Economics and Trade*, Vol. 1 (52), pp.15-18. [in Ukrainian].
 7. Panchenko, V. A. (2009). Teoretychni aspekty upravlinnia yakistiu torhivelnoho obsluhovuvannya na zasadakh systemnoho pidkhodu [Theoretical aspects of quality management of trading services on the basis of a systematic approach]. *Naukovi pratsi KNTU. – Scientific Papers of KNTU*, Vol. 15, pp. 399-407 [in Ukrainian].
 8. Panchenko, M. O. (2018). Upravlinnia yakistiu: teoriia ta praktyka [Quality management: theory and practice]. Kyiv: TsUL. [in Ukrainian].
 9. Systema upravlinnia yakistiu. Terms and Glossary (ISO 9000: 2005, IDT), DSTU 150 9000: 2007. [Quality management system. Basic terms and glossary Quality management system. Basic terms and glossary]. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 2008. [in Ukrainian].
 10. Soshinskaia, Y. & Dmitryk, A. (2017). Upravlinnia yakistiu obsluhovuvannya spozhyvachiv u knyhotorhivli [Quality management of consumer services in the book trade]. *Doslidzhennia mizhnarodnoi ekonomiky: zb. nauk. prats. – International Economics Research: Coll. of sciences. Proceedings*, Vol. 1 (66), pp. 227-237. [in Ukrainian].