

Rainisto, Seppo K. *Success factors of place marketing: a study of place marketing practices in northern Europe and the United States* Helsinki: Helsinki University of Technology, Monikko Oy, 2003.

Shevchuk, O. Yu. "Територіальні маркетинг як ефективний інструмент та перспективний напрямок сучасного менеджменту"

[Territorial marketing as an effective tool and perspective direction of modern management]. *Tavriyskiy derzhavnyi ahrotekhnologichnyi universytet*, no. 9 (2011): 308-315.

Vizgalov, D. *Marketing goroda* [City marketing]. Moscow: Fond «Institut ekonomiki goroda», 2008.

УДК 338.3.07

ТЕХНОЛОГІЯ ВПРОВАДЖЕННЯ МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ УПРАВЛІННЯ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

© 2018 МУРЕНЕЦЬ І. Г.

УДК 338.3.07

Муренець І. Г. Технологія впровадження методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах

Розглянуто науково-методичний підхід щодо забезпечення якості управління на промислових підприємствах, що обумовлено постійними змінами зовнішнього середовища та дозволяє оптимізувати діяльність підприємства загалом, що забезпечить підприємству отримання додаткового прибутку, який можна спрямувати на подальший розвиток підприємницької діяльності. Одержані у процесі дослідження наукові результати в сукупності вирішують важливе наукове завдання щодо забезпечення якості управління на промислових підприємствах, а саме: удосконалення технології імплементації методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах, яка відрізняється від наявних логікою і змістом внутрішніх складових якості управління за рахунок узгодження виробничої, маркетингової, фінансової, інноваційно-інвестиційної, логістичної, кадрової діяльності підприємства, а також визначенням рівня впливу факторів зовнішнього середовища на основі індексу глобальної конкурентоспроможності, що дозволяє ухвалювати оперативні рішення щодо якості управління на промислових підприємствах.

Ключові слова: якість управління, методичне забезпечення, промислове підприємство, методичне забезпечення якості управління.

Рис.: 2. **Бібл.:** 11.

Муренець Ірина Григорівна – аспірант, кафедра підприємницької діяльності, Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця (просп. Науки, 9а, Харків, 61166, Україна)

E-mail: ira.murenets@gmail.com

УДК 338.3.07

UDC 338.3.07

Муренець І. Г. Технологія впровадження методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах

Рассмотрен научно-методический подход по обеспечению качества управления на промышленных предприятиях, что обусловлено постоянными изменениями внешней среды и позволяет оптимизировать деятельность предприятия в целом, что обеспечит предприятию получение дополнительной прибыли, которую можно направить на дальнейшее развитие предпринимательской деятельности. Полученные в процессе исследования научные результаты в совокупности решают важное научное задание по обеспечению качества управления на промышленных предприятиях, а именно: усовершенствование технологии имплементации методического обеспечения качества управления на промышленных предприятиях, отличающейся от существующих логикой и содержанием внутренних составляющих качества управления за счет согласования производственной, маркетинговой, финансовой, инновационно-инвестиционной, логистической, кадровой деятельности предприятия, а также определением уровня влияния факторов внешней среды на основе индекса глобальной конкурентоспособности, что позволяет принимать оперативные решения относительно качества управления на промышленных предприятиях.

Ключевые слова: качество управления, методическое обеспечение, промышленное предприятие, методическое обеспечение качества управления.

Рис.: 2. **Библ.:** 11.

Муренець Ірина Григорівна – аспірант, кафедра підприємницької діяльності, Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця (просп. Науки, 9а, Харків, 61166, Україна)

E-mail: ira.murenets@gmail.com

Murenets I. The Technology of Introducing the Methodical Support of Quality of Management at Industrial Enterprises

The scientific-methodical approach to support of quality of management at industrial enterprises is considered, which is contingent upon constant changes of external environment and allows to optimize activity of enterprise as a whole that will provide the enterprise with obtaining additional profit, which can be directed to further development of entrepreneurial activity. The scientific results obtained in the process of research process in the aggregate solve the important scientific task on support of quality of management at industrial enterprises, namely: improvement of technology of implementation of methodical support of quality of management at industrial enterprises, differing from the existing ones by logic and content of internal components of quality of management at the expense of harmonization of production, marketing, financial, innovative-investment, logistics, personnel activities of the enterprise, as well as determination of the level of influence of factors of external environment on the basis of the global competitiveness Index, which allows to make operational decisions regarding the quality of management at industrial enterprises.

Keywords: quality of management, methodical support, industrial enterprise, methodical support of quality of management.

Fig.: 2. **Bibl.:** 11.

Murenets Iryna H. – Postgraduate Student, Department of Business Activity, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics (9a Nauky Ave., Kharkiv, 61166, Ukraine)

E-mail: ira.murenets@gmail.com

Інтеграція України у світовий економічний простір характеризується зростанням ринкової конкуренції, динамічними змінами в економічному, соціальному й екологічному середовищах, перевищенням пропозиції товарів над попитом, унаслідок чого суттєво зростають вимоги споживачів до якості товарів і послуг, що підвищує значущість вирішення проблеми забезпечення якості управління підприємством, зокрема машинобудівних, оскільки вони виробляють продукцію, яка є активною частиною основних виробничих засобів підприємств інших галузей. Тому стан вітчизняних машинобудівних підприємств вимагає розробки нових підходів, які забезпечать прийняття обґрунтованих управлінських рішень щодо забезпечення якості управління ними.

Дослідженням проблем визначення, формування якості управління на підприємстві займалися такі відомі вчені, як Е. Демінг, Д. Джуран, Ф. Кросбі, Л. Боженко, П. Калита, В. Кислицина та ін. [1–11].

Відаючи належне науковій і практичній значущості напрацювань учених, необхідно зазначити, що в них більше уваги приділяється визначенню й обґрунтуванню характеристикам управління якістю на підприємстві. Водночас комплексне дослідження якості управління залежно від особливостей промислових підприємств залишалося переважно поза увагою дослідників. Саме вирішення цих питань у взаємозалежності сприятиме підвищенню обґрунтованості забезпечення якості управління діяльності промислових підприємств, оскільки уможлиблює об'єднання інтересів власників підприємств і очікувань суспільства. Недостатньо повне вирішення зазначених питань підтверджує існування нагальної потреби в подальшому удосконаленні теоретичного, методичного забезпечення та практичних рекомендацій з формування методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах.

Метою цієї роботи є формування методичного забезпечення щодо якості управління на промислових підприємствах.

Організація діяльності з питань якості на підприємствах повинна базуватись на відповідних методичних рекомендаціях щодо його проведення.

Під методичним забезпеченням якості управління на підприємстві слід розуміти взаємозв'язок теоретичної, аналітичної та організаційної складових для прецизійного виконання управлінських функцій згідно з відповідними сферами діяльності підприємства, що дозволяє всебічно розглянути якість управління на підприємстві та забезпечити прийняття якісних управлінських рішень.

На основі виокремлення сфер діяльності підприємства можна запропонувати такі підсистеми (складові) якості управління господарської діяльності підприємства: маркетингову складову, виробничу складову, фінансову складову, логістичну складову, інноваційно-інвестиційну та кадрову складову, які забезпечують реалізацію процесів виробництва продукції, обертання фінансових коштів підприємства. Зміст якості управління як складової системи управління підприємством розкриває рис. 1.

У господарській діяльності промислового підприємства бачимо, що сукупність ефективної діяльності всіх сфер підприємства впливають на конкурентоспроможність підприємства. А конкурентоспроможність є одним із 12 складових індексу глобальної конкурентоспроможності. Таким чином, від якості управління на підприємстві залежить конкурентоспроможність підприємства, від конкурентоспроможності, своєю чергою, залежить рівень індексу глобальної конкурентоспроможності країни загалом. Більш детально розглянемо якість управління на підприємстві.

Пропонується розрізняти якість управління за сферами діяльності, а саме:

- ★ якість управління маркетинговою діяльністю, метою якого є пошук найбільш ефективних методів маркетингових досліджень ринку та підвищення ефективності організації маркетингової служби;
- ★ якість управління виробничою діяльністю передбачає оцінку збалансованості планових і фактичних показників організації виробничого процесу (фондовіддачі, фондоозброєності, продуктивності тощо);
- ★ якість управління фінансовою діяльністю оцінює фінансовий стан підприємства та контролює використання фінансових ресурсів для забезпечення високого рівня ліквідності підприємства;
- ★ якість управління логістичною діяльністю, метою якої є оперативне та стратегічне управління матеріальними та фінансовими потоками;
- ★ якість управління інвестиційною діяльністю передбачає оцінку ефективності інвестиційних вкладень (термінів окупності прибутку від інвестування) з метою забезпечення відтворювального виробничого процесу;
- ★ якість управління кадровою діяльністю, метою якої є оцінка рівня забезпеченості підприємства трудовими ресурсами відповідного віку, кваліфікації та рівня освіти, а також діючої системи матеріального та нематеріального стимулювання праці.

Якість управління забезпечує управлінський процес за допомогою основних функцій (планування, організацію, мотивацію, контроль та оцінку) необхідною інформацією щодо якості управління в усіх сферах діяльності підприємства та про наявність «вузьких місць» для прийняття управлінських рішень.

Як об'єкт управління підприємство формує свою діяльність згідно з вимогами й особливостями функціонування зовнішнього середовища. Як управляюча система підприємство здійснює свою діяльність відповідно до наявного їй потенціалу.

Тож якість управління на підприємствах необхідно здійснювати в рамках загальної діяльності підприємства, його цілі та задачі повинні узгоджуватись з загальними цілями та задачами, а оцінка результатів якості управління розглядатиметься як основа для фор-

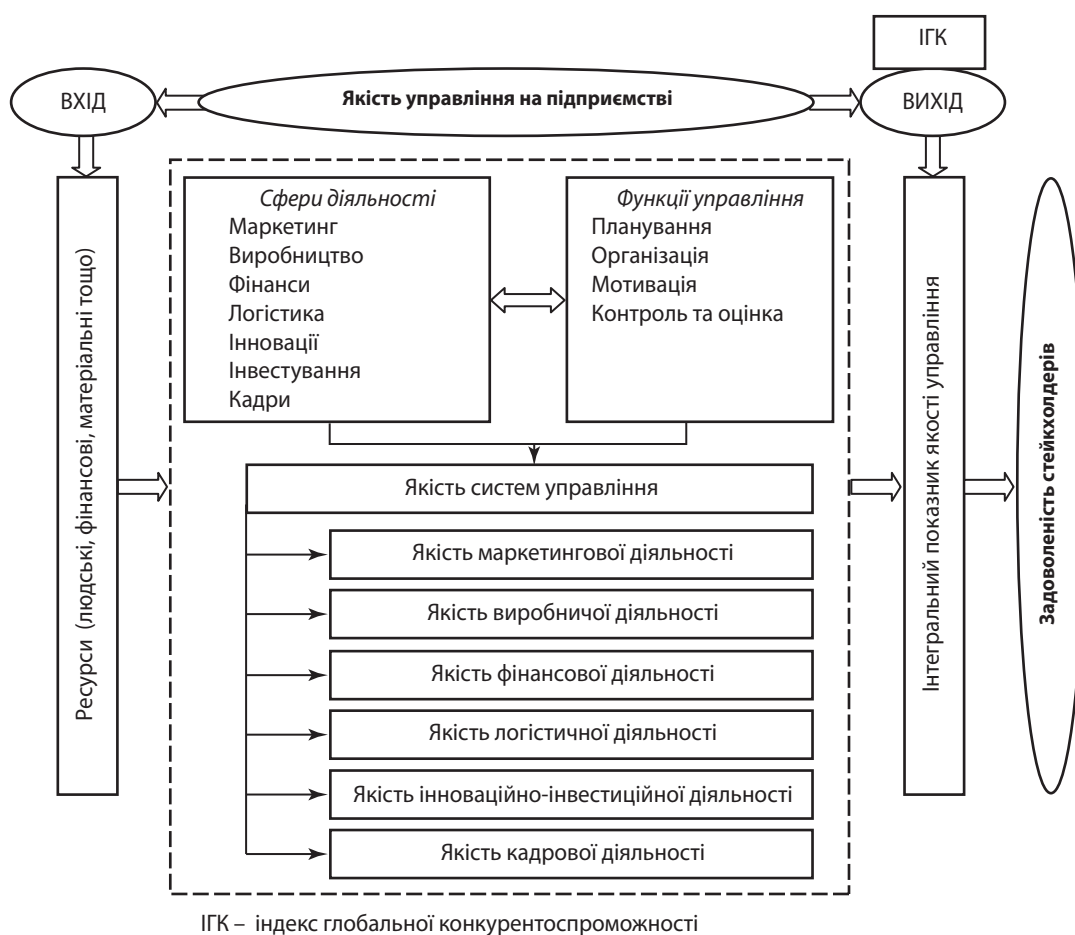


Рис. 1. Якість управління як складова системи управління підприємством

мування управлінських рішень [3; 4; 7; 10]. З цією метою в роботі розроблено комплексну технологію імплементації методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах, яка складається з таких етапів (рис. 2):

1. Оцінка впливу факторів зовнішнього середовища на основі індексу глобальної конкурентоспроможності.

При цьому слід враховувати, що зовнішнє середовище підприємства характеризується підвищеною складністю та являє собою складну багатовірневу структуру, що містить:

- ✦ зовнішнє середовище на рівні місії підприємства (соціальних цілей, норм, цінностей) охоплює постачальників, споживачів, потенційних інвесторів;
- ✦ зовнішнє середовище на рівні галузі – це релевантний ринок або галузь, в якій суб'єкт бізнесу веде конкурентну боротьбу. Ідентифікація основних характеристик релевантного ринку, знання глибинних джерел конкуренції на ньому є найважливішими умовами успішного позиціонування підприємства на ринку – знаходження сегментів, де підприємство здатне найкраще захиститися від впливу негативних чинників або повернути їх вплив на свою користь

шляхом формування ключових активів і топ-характеристик;

- ✦ значуще зовнішнє середовище визначає ключові цінності конкуруючих товарів в очах споживачів і ті ключові активи і топ-характеристики, використання яких забезпечує формування конкурентних переваг підприємства. В аналізі значущого зовнішнього середовища найважливішими параметрами (характеристиками) є: місткість ринку, рівень концентрації ринку, рівень диверсифікації конкурентних фірм, імпортна залежність ринку, рівень вхідного бар'єра та купівельна спроможність суб'єктів ринку;
 - ✦ макросередовище підприємства складається з політичного, соціокультурного, інституціонального та економічного сегментів.
2. Аналіз та оцінка фінансово-господарської діяльності підприємства за складовими (сферами діяльності):
- ✦ аналіз якості управління маркетинговою діяльністю;
 - ✦ аналіз якості управління виробничою діяльністю;
 - ✦ аналіз якості управління фінансовою діяльністю;
 - ✦ аналіз якості управління логістичною діяльністю;
 - ✦ аналіз якості управління інноваційно-інвестиційною діяльністю;

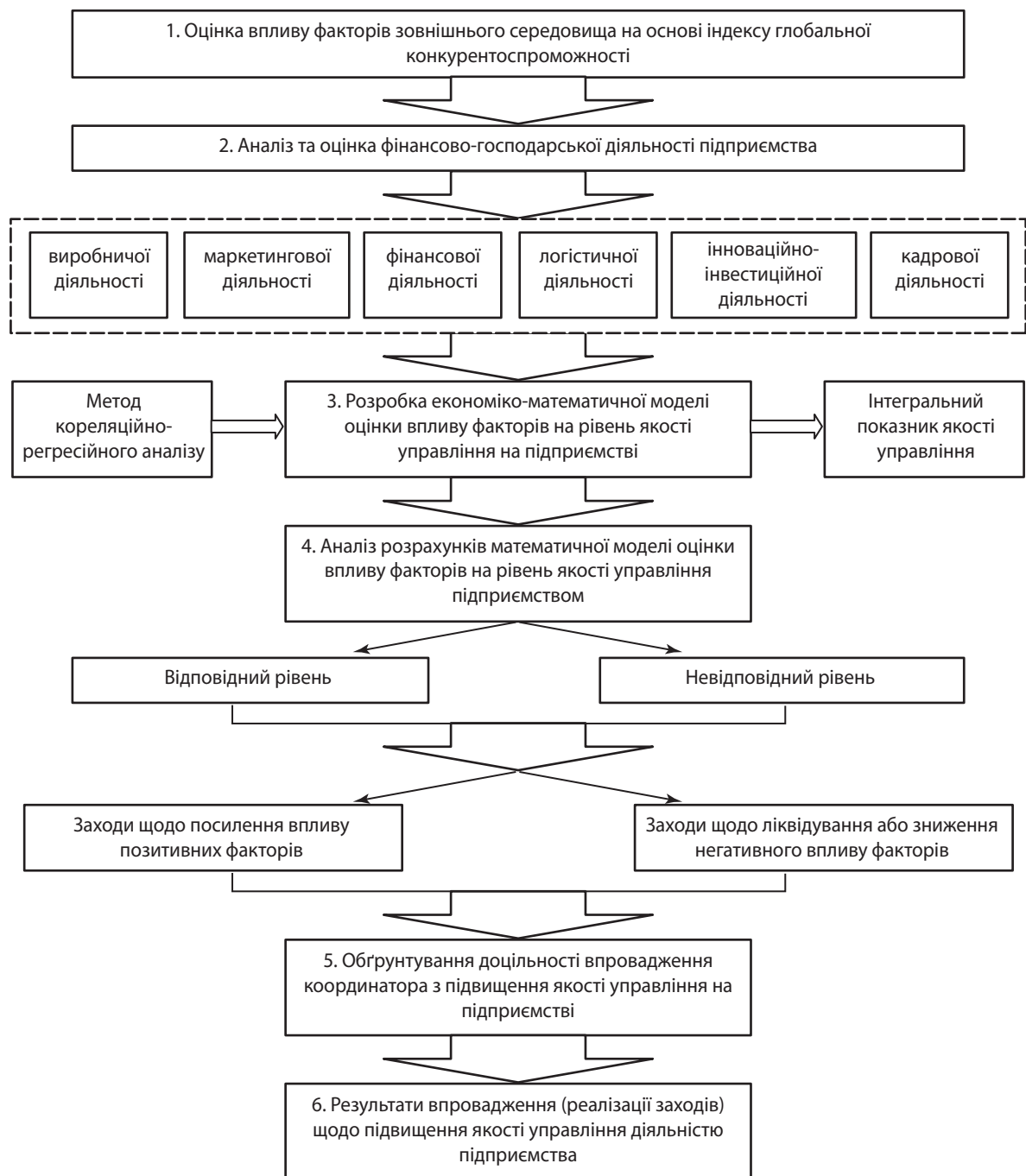


Рис. 2. Технологія імплементації методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах

- ✦ аналіз якості управління кадровою діяльністю.

Теоретико-логічний аналіз показників, у розрізі сфер діяльності з питань якості. Проведенню підвищення якості управління на підприємстві повинна передувати її оцінка, яка здійснюється з використанням системи показників відповідно до специфіки та масштабів діяльності підприємства. Для формування такої системи доцільно встановити критерії, які характеризують кожен з видів діяльності, та встановити шкали, за допомогою яких буде оцінюватись кожен із видів діяльності підприємства.

Статистичний аналіз показників, що характеризують кожну зі сфер діяльності, а саме для управління діяльністю підприємства необхідно проводити порівняльний аналіз з метою визначення позитивних і негативних змін і тенденцій в діяльності підприємства. Порівняльний аналіз проводиться на основі аналізу статистичних характеристик, обчислених за допомогою інструментів описової статистики.

Аналіз узгодженості між видами діяльності на підприємстві проводиться за допомогою описової статистики, яка формує перше уявлення про теоретичні та вибіркові характеристики випадкових величин еле-

ментарних ознак, дозволяє досліджувати тенденції змін значень величини ознаки з урахуванням реальних умов функціонування об'єкта.

Виконання діагностики та аналізу загального стану якості управління на підприємстві за допомогою інтегрального показника якості управління.

3. Розробка економіко-математичної моделі оцінки показників якості управління на підприємстві здійснюється на основі кореляційно-регресійного аналізу та формується в причинно-наслідковій взаємозв'язки.

Розробка діаграми причинно-наслідкових взаємозв'язків (діаграми Ісікави) для генерування альтернативних варіантів управлінських рішень складається з таких етапів: виявлення та аналіз проблемної ситуації в управлінні підприємством; дослідження ресурсних можливостей діяльності для вирішення проблемної ситуації; розробка управлінського рішення в альтернативних варіантах діяльності; оптимізація управлінського рішення діяльності; прийняття управлінського рішення діяльності; оцінка результативності управлінського рішення діяльності за умови його реалізації; реалізація управлінського рішення діяльності на підприємстві. Всі перелічені вище етапи дають змогу зменшити ймовірність прийняття нерационального управлінського рішення в діяльності завдяки формуванню множини альтернатив.

4. Аналіз розрахунків математичної моделі оцінки впливу показників на рівень якості управління на підприємстві, виділення вузьких місць і винесення пропозицій щодо підвищення якості управління.

5. Обґрунтування доцільності впровадження функцій координатора з підвищення якості управління на підприємстві згідно з усіма сферами діяльності для підвищення якості управління на підприємстві.

6. Результати впровадження (реалізації заходів) щодо підвищення якості управління на підприємстві ґрунтуються на виявленні та розрахунку прогнозу ефекту від запропонованої системи, на розрахунку ефекту від сертифікації та виявленні прогнозної вартості підприємства, а також здійснення прогнозних розрахунків інтегрального показника якості управління на підприємстві.

Отже, основні задачі якісного управління такі: визначення критеріїв і показників оцінки якості діяльності підприємства загалом і за її складовими; з'ясування причин відхилень, якщо такі розкриваються в результаті проведеної оцінки; розробка комплексу робіт щодо ефективного впровадження управлінського рішення у відповідний вид управлінської діяльності підприємства.

Таким чином, впровадження комплексного методичного забезпечення якості управління на машинобудівному підприємстві дозволяє підприємствам поліпшити діяльність, забезпечити високу конкурентоспроможність підприємств, знизити витрати, розширити ринки, оптимізувати діяльність загалом, прискорити рух інформаційних потоків, а також

підвищити якість готової продукції та надання якісних послуг.

Це, своєю чергою, забезпечить підприємству отримання додаткового прибутку, який можна спрямувати на подальший розвиток підприємства у цілому.

ВИСНОВКИ

Одержані у процесі дослідження наукові результати в сукупності вирішують важливе наукове завдання щодо забезпечення якості управління на промислових підприємствах, а саме: удосконалено технологію імплементації методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах, яка відрізняється від наявних логікою і змістом внутрішніх складових якості управління за рахунок узгодження виробничої, маркетингової, фінансової, інноваційно-інвестиційної, логістичної, кадрової діяльності підприємства, а також визначенням рівня впливу факторів зовнішнього середовища на основі індексу глобальної конкурентоспроможності, що дозволяє приймати оперативні рішення щодо якості управління на промислових підприємствах.

Таким чином, впровадження комплексного методичного забезпечення якості управління на машинобудівному підприємстві дозволяє підприємствам поліпшити діяльність, забезпечити високу конкурентоспроможність підприємств, знизити витрати, розширити ринки, оптимізувати діяльність загалом, прискорити рух інформаційних потоків, а також підвищити якість готової продукції та надання якісних послуг.

Це, своєю чергою, забезпечить підприємству отримання додаткового прибутку, який можна спрямувати на подальший розвиток підприємства загалом. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. **Калита Т. В.** Методичні основи оцінки якості управління підприємств. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2012. Вип. 40. С. 172–175.
2. **Калита Т. В.** Економіко-математична модель оцінки якості управління підприємствами // *Проблеми економіки транспорту*: тези доп. X Міжнар. наук. конф. (Дніпропетровськ, 26–27 квіт. 2012 р.). Дніпропетровськ: ДНУЗТ, 2012. С. 161.
3. **Муренець І. Г.** Формування понятійно-категоріального апарату «якості управління на підприємстві». *Економіка та підприємництво*. 2017. № 38. С. 5–20.
4. **Дороніна К. С., Муренець І. Г.** Сучасний інструментарій підвищення якості управління акціонерним товариством. *Вісник Маріупольського державного університету. Серія: Економіка*. 2017. № 14. С. 187–195.
5. Совершенствование управления и развитие организаций. URL: <http://www.progressivemanagement.com.ua/statyi-avtora/iso-9001>
6. Гуру менеджмента качества и их концепции. URL: <http://quality.eup.ru/MATERIALY/guru.htm>
7. **Ситник Г. В., Архипов Н. М.** Система управління ефективністю операційної діяльності підприємства. *Проблеми економіки*. 2018. № 1. С. 223–230.
8. **Смесова В. Л.** Теоретичні аспекти функціонування системи відтворення економічних інтересів. *Бізнес Інформ*. 2018. № 1. С. 8–13.

9. Шибя Ш., Грэхэм А., Вальден Д. Новое американское тотальное управление качеством. М. 2000. Ч. II. URL: <http://www.staratel.com/iso/TQM/Book/TQM2/TQM2.htm>

10. Эддоус М., Стенсфилд Р. Методы принятия решений. М.: Ауди; ЮНИТИ, 1997. 590 с.

11. Экономика качества. Основные принципы и их применение / пер. с англ. А. Л. Раскина. М.: Стандарты и качество, 2005. 208 с.

Науковий керівник – Гонтарева І. В., доктор економічних наук, професор завідувач кафедри підприємницької діяльності Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця

REFERENCES

Doronina, K. C., and Murenets, I. H. "Suchasnyi instrumentarii pidvyshchennia yakosti upravlinnia aktsionernym tovarystvom" [Modern tools for improving the quality of joint stock company management]. *Visnyk Mariupolskoho derzhavnoho universytetu. Seriia: Ekonomika*, no. 14 (2017): 187-195.

Eddous, M., and Stensfild, R. *Metody prinyatiya resheniy* [Decision making methods]. Moscow: Audi; YUNITI, 1997.

Ekonomika kachestva. Osnovnyye printsipy i ikh primeneniye [Economy of quality. Basic principles and their application]. Moscow: Standarty i kachestvo, 2005.

"Guru menedzhmenta kachestva i ikh kontseptsii" [Quality management gurus and their concepts]. <http://quality.eup.ru/MATERIALY/guru.htm>

Kalyta, T. V. "Ekonomiko-matematychna model otsinky yakosti upravlinnia pidpriemstvamy" [Economic-mathematical model of the quality assessment of enterprises]. *Problemy ekonomiky transportu*. Dnipropetrovsk: DNUZT, 2012. 161-.

Kalyta, T. V. "Metodychni osnovy otsinky yakosti upravlinnia pidpriemstv" [Methodological bases for assessing the quality of enterprise management]. *Problemy systemnoho pidkhodu v ekonomitsi*, no. 40 (2012): 172-175.

Murenets, I. H. "Formuvannia poniatiino-katehorialnoho aparatu «yakosti upravlinnia na pidpriemstvi»" [Formation of the concept-categorical apparatus "quality management at an enterprise"]. *Ekonomika ta pidpriemnytstvo*, no. 38 (2017): 5-20.

"Sovershenstvovaniye upravleniya i razvitiye organizatsiy" [Improving the management and development of organizations]. <http://www.progressivemanagement.com.ua/statyi-avtora/iso-9001>

Shiba, Sh., Grekhem, A., and Valden, D. "Novoye amerikanskoje totalnoje upravleniye kachestvom" [New American total quality management]. <http://www.staratel.com/iso/TQM/Book/TQM2/TQM2.htm>

Smiesova, V. L. "Teoretychni aspekty funktsionuvannia systemy vidtvorennia ekonomichnykh interesiv" [Theoretical aspects of functioning of the system of reproduction of economic interests]. *Biznes Inform*, no. 1 (2018): 8-13.

Sytnyk, H. V., and Arkhipov, N. M. "Systema upravlinnia efektyvnosti operatsiinoi diialnosti pidpriemstva" [The system of management of the operational efficiency of the enterprise]. *Problemy ekonomiky*, no. 1 (2018): 223-230.