

В. В. Майданович,  
PhD здобувач, Державний університет "Житомирська політехніка"  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5645-0305>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.15.183

# ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

V. Maidanovych,  
PhD student, State University "Zhytomyr Polytechnic"

## THEORETICAL BASICS OF DEFINING THE CONCEPT OF QUALITY MANAGEMENT IN THE ENTERPRISE IN MODERN CONDITIONS

*У статті досліджено теоретичні основи визначення поняття управління якістю на підприємстві в сучасних умовах. Встановлено, що в умовах стрімкого технологічного прогресу та зростаючої складності виробничих процесів інтеграція сучасних методів управління якістю має вирішальне значення для досягнення успіху. Структурований підхід до якості визначено засобом, спроможним забезпечити дотримання нормативних вимог і стандартів, що є важливою складовою діяльності будь-якої компанії. Обґрунтовано, що формування теоретичних основ управління якістю на підприємствах відзначається значним ступенем невизначеності та низкою різноманітних методологій. Узагальнено еволюційні аспекти розвитку теорії якості на підприємстві через умовне виокремлення основних етапів: становлення; стандартизації та контролю якості; управління якістю як стратегічний підхід; інтеграції інновацій і нових підходів; сталого розвитку. Кожен із цих етапів представлено у якості еволюції розвитку теорії якості на підприємствах, підкреслюючи зміну підходів і парадигм управління якістю від простого контролю до стратегічного напрямку та врахування сучасних вимог і викликів. Проведено узагальнення наукових підходів сучасних українських вчених щодо трактування поняття "управління якістю" на підприємстві. Виокремлено та охарактеризовано найбільш репрезентативні та сучасні підходи щодо розуміння поняття "управління якістю" на підприємстві за різними ознаками: виробничий підхід; стратегічний підхід; споживчий підхід; з позицій управління персоналом; інноваційний підхід. Представлено авторське визначення поняття "управління якістю на підприємстві", як комплексної системи стратегій, методів і процесів, покликаних гарантувати постійну відповідність продукції чи послуг високим стандартам якості, виконуючи очікування клієнтів і підтримуючи конкурентоспроможність на ринку. Обґрунтовано, що система управління якістю охоплює управління виробничими процесами, набір і навчання працівників, реалізацію інноваційних стратегій і адаптацію до змін зовнішнього середовища для забезпечення постійного вдосконалення та підвищення задоволеності клієнтів.*

*The article examines the theoretical foundations of defining the concept of quality management at the enterprise in modern conditions. It has been established that in conditions of rapid technological progress and increasing complexity of production processes, the integration of modern quality management methods is of crucial importance for achieving success. A structured approach to quality is defined as a means capable of ensuring compliance with regulatory requirements and standards, which is an important component of any company's activity. It is substantiated that the formation of theoretical foundations of quality management at enterprises is marked by a significant degree of uncertainty and a number of different methodologies. The evolutionary aspects of the development*

*of the theory of quality at the enterprise are generalized through the conditional separation of the main stages: formation; standardization and quality control; quality management as a strategic approach; integration of innovations and new approaches; sustainable development. Each of these stages is presented as an evolution of the development of the theory of quality at enterprises, emphasizing the change of approaches and paradigms of quality management from simple control to strategic direction and consideration of modern requirements and challenges. A generalization of the scientific approaches of modern Ukrainian scientists regarding the interpretation of the concept of "quality management" at the enterprise has been carried out. The most representative and modern approaches to understanding the concept of "quality management" at the enterprise are singled out and characterized according to various characteristics: production approach; strategic approach; consumer approach; from personnel management positions; innovative approach. The author's definition of the concept of "quality management at the enterprise" is presented as a complex system of strategies, methods and processes designed to guarantee the constant compliance of products or services with high quality standards, fulfilling customer expectations and maintaining competitiveness in the market. It is well-founded that the quality management system covers the management of production processes, recruitment and training of employees, implementation of innovative strategies and adaptation to changes in the external environment to ensure continuous improvement and increase customer satisfaction.*

*Ключові слова: якість, управління якістю, система управління якістю, теорія управління якістю, покращення якості на підприємстві.*

*Key words: quality, quality management, quality management system, quality management theory, quality improvement at the enterprise.*

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У сучасних умовах створення раціональної системи управління якістю має вирішальне значення для успіху бізнесу. Жорстка конкуренція на світовому ринку змушує компанії постійно підвищувати якість своїх продуктів і послуг. Задовольняючи потреби споживачів, підприємства можуть підвищити задоволеність клієнтів і сприяти зростанню їх лояльності. Ефективно впроваджена система управління якістю дозволяє оптимізувати внутрішні операції, що призводить до економії коштів і підвищення прибутковості підприємств. Крім того, це дозволяє швидко ідентифікувати та виправляти помилки, тим самим зменшуючи ймовірність отримання збитків.

В умовах стрімкого технологічного прогресу та зростаючої складності виробничих процесів інтеграція сучасних методів управління якістю має вирішальне значення для досягнення успіху. Структурований підхід до якості також допомагає забезпечити дотримання нормативних вимог і стандартів, що є важливою складовою діяльності будь-якої компанії. Запровадження цих систем підвищує конкурентоспроможність компанії на ринку, гарантуючи постійне зростання та довгострокову стабільність. Водночас, впровадження ефективних практик управління якістю підвищує репутацію компанії, що відіграє вирішальну роль у залученні нових клієнтів і партнерів.

Отже, створення надійної системи управління якістю має першочергове значення для забезпечення сталого розвитку та безперебійного функціонування бізнесу в сучасному динамічному глобальному ландшафті.

Система якості безпосередньо впливає на ефективність інших функціональних систем у розвитку підприємства. Це гарантує стабільність виробничих процесів, що є основою для підвищення продуктивності та мінімізації витрат. Поєднуючи практику управління якістю з системами управління персоналом, організації можуть підвищити кваліфікацію та мотивацію своїх працівників. Такий підхід, у свою чергу, підвищує інноваційний потенціал організації та сприяє створенню нових продуктів і технологій. Крім того, система якості гарантує відповідність продукції стандартам і нормативним вимогам, що позитивно впливає на маркетингову стратегію та репутацію компанії. Впровадження цих систем підвищує ефективність логістики та постачання, зменшуючи ймовірність збоїв у ланцюзі поставок. Як результат, система якості відіграє вирішальну роль в інтеграції та покращенні всіх аспектів діяльності підприємств.

## АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ БУЛО РОЗПОЧАТО ВИРІШЕННЯ ЦЬОЇ ПРОБЛЕМИ І НА ЯКІ СПИРАЄТЬСЯ АВТОР

Актуальним проблемам розробки ефективної системи управління якістю підприємств присвячено праці багатьох зарубіжних та українських вчених. Цьому присвячені, зокрема, праці Ю. Адлера, Х. Вадсворда,

У. Демінга, В. Лапідуса, В. Рифа, К. Ісікави, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума, В. Шпера. Серед вітчизняних науковців необхідно зазначити вагомий внесок у розроблення теоретичних та методичних засад щодо управління якістю підприємств таких вчених як: О. Баєва, А. Глебова, Б. Карчевський, В. Губіна, О. Данченко, О. Бєлова, Х. Сафар, О. Криворучко, В. Осипчук, О. Шереметинська, А. Захарченко та ін. Незважаючи на те, що дослідження зарубіжних та вітчизняних вчених охоплюють достатньо широкий спектр вищезазначених проблем, водночас, питання систематизації та узагальнення теоретико-методичних засад в системі управління якістю залишаються недостатньо вивченими як у науковому, так і у практичному плані.

Висвітлення раніше не вирішених частин загальної проблеми, якій присвячена ця стаття. Поняття "управління якістю" має велике значення, але воно залишається концептуально неоднозначним. У різних контекстах і сферах використання концепція управління якістю може мати різні інтерпретації та застосування. З одного боку, це поняття охоплює технічні аспекти контролю якості продукції та процесів, що дозволяє гарантувати відповідність встановленим стандартам. І навпаки, управління якістю охоплює управлінські та організаційні стратегії, які підвищують ефективність і конкурентоспроможність підприємства. Деякі дослідники наголошують на важливості культурних елементів, стверджуючи, що виховання культури досконалості є вирішальним чинником у досягненні успіху. Інші підкреслюють важливість інновацій і постійного вдосконалення систем управління якістю. Різноманітність методів, що використовуються для управління якістю, відображає складний і багатогранний характер цієї концепції, що ускладнює її чітке визначення. Крім того, різні стандарти та методології можуть використовуватися в різних країнах та організаціях, сприяючи різноманітності концептуальних підходів. Незважаючи на ці виклики, розуміння та успішне впровадження управління якістю має вирішальне значення для успіху будь-якої організації. Отже, надзвичайно важливо розглянути різноманітні аспекти цієї концепції, щоб пристосувати її до унікальних обставин і вимог конкретного підприємства.

## ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою дослідження є узагальнення теоретичних засад та розробка методичних положень щодо встановлення сутності та змісту сучасних наукових підходів щодо управління якістю на підприємстві.

## ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Формування теоретичних основ управління якістю на підприємствах відзначається значним ступенем невизначеності та низкою різноманітних методологій. Ця складність виникає через постійні зміни ринкових вимог, технологічний прогрес і різноманітні вимоги споживачів. З одного боку, такі традиційні методи, як статистичний контроль якості та стандартизація процесів, залишаються вирішальними для забезпечення незмінної якості продукції. І навпаки, нові концепції, такі як культурні та інноваційні підходи, підкреслюють важливість людської участі та постійного прогресу. Одночасно си-

стемний і процесний підходи дозволяють інтегрувати управління якістю в більш широкую стратегію організації, вирівнюючи її з іншими функціональними системами. Економічний аспект управління якістю, який передбачає аналіз витрат і вигод, дає іншу точку зору на це складне питання. Інтегруючи знання з різних дисциплін, міждисциплінарний підхід покращує розуміння та застосування управління якістю. Як наслідок, створення теоретичних основ управління якістю на підприємствах є постійним і складним процесом, який потребує цілісного підходу для досягнення найкращих результатів.

Розвиток теорії якості на підприємстві можна умовно розглядати через декілька основних етапів [1; 6; 7]:

1. Етап становлення. Рання стадія управління якістю виникла як окрема область дослідження. У цей період відбулися значні зміни в управлінні якістю, включаючи внесок Демінга та Джурана в Японії після Другої світової війни.

2. Етап стандартизації та контролю якості. Прийняття систем стандартизації якості, таких як ISO 9000, які зосереджені на стандартизації процесів і контролі якості, щоб гарантувати дотримання вимог і стандартів.

3. Етап управління якістю як стратегічний підхід. Перехід від основного контролю якості до визнання якості як вирішального аспекту загальної стратегії компанії. На цьому етапі науковці почали розглядати управління якістю як важливий компонент свого загального підходу до стратегічного управління.

4. Етап інтеграції інновацій і нових підходів. Зростає значення інновацій і постійне підвищення якості в сфері управління якістю. Застосування інноваційних стратегій, зокрема Six Sigma та Lean Manufacturing, було впроваджено для підвищення якості та ефективності різних процесів.

5. Етап сталого розвитку. Останнім часом зростає інтерес до управління якістю для сталого розвитку та соціальної відповідальності бізнесу. Відбувається інтеграція принципів екологічної стійкості, етики та соціальної відповідальності в стратегію управління якістю.

Кожен із цих етапів являє собою еволюцію розвитку теорії якості на підприємствах, підкреслюючи зміну підходів і парадигм управління якістю від простого контролю до стратегічного напрямку та врахування сучасних вимог і викликів.

Поняття "управління якістю" широко обговорюється в науковому середовищі та відзначається високим рівнем невизначеності та різними трактуваннями. Різні дослідники мають власні погляди на це поняття, що призводить до безлічі теоретичних і концептуальних інтерпретацій. Деякі вчені наголошують на важливості статистичних методів у контролі якості, насамперед зосереджуючись на числових аспектах оцінки продукції та процесів. Окремі дослідники зосереджуються на комплексному підході, розглядаючи управління якістю як важливу складову всієї стратегії управління підприємством. Крім того, існують підходи, які підкреслюють важливість людського фактору та сприяють розвитку культури якості, визнаючи їх ключовими компонентами для ефективного впровадження систем якості. Не менш важливими є погляди, що підкреслюють інновації та постійне вдосконалення як головні принципи управління якістю. Деякі експерти з управління якістю дослід-

жують аспект економічної ефективності, оцінюючи вартість якості та її вплив на фінансовий успіх організації. Крім того, існують міждисциплінарні підходи, які поєднують знання з різних галузей, включаючи психологію, соціологію та менеджмент. Все це говорить про складний і різноманітний характер поняття "управління якістю", що вимагає цілісного підходу для його повного осмислення. Як наслідок, наукове співтовариство залишається відданим проведенню масштабних досліджень управління якістю з метою виявлення найбільш ефективних методів і стратегій для його успішного впровадження.

Так, авторський колектив в складі О.В. Шереметинська, А.А. Захарченко у публікації [8] висловили думку щодо розуміння системи управління якістю, як "сукупності бізнес-процесів, орієнтованих на постійне задоволення потреб клієнтів і підвищення їх задоволеності. Це відповідає меті та стратегічному напрямку організації, виражається в організаційних цілях і прагненнях, політиці, процесах, документованій інформації і ресурсах, необхідних для її реалізації та підтримки" [8, с. 141].

Водночас, А.О. Глєбова та Б.О. Карчевський стверджують, що "сама система управління якістю є тим чинником, який дозволяє формувати не тільки конкурентоспроможність продукції, але і формувати конкурентні переваги системи управління підприємством та створити передумови для сталого розвитку" [3, с. 352], а отже, є прихильниками конкурентного напрямку в розвитку підходів до управління якістю на підприємствах.

Науковці О.Б. Данченко, О.І. Бєлова, Х.М. Сафар у фаховій статті [5] розглядали основні аспекти управління якістю діяльності підприємства торгівлі. На думку цих авторів, значний вплив діяльності підприємства на економічні процеси та суспільство в цілому зумовлює наявність приватного, державного, нормативно-економічного, управлінського підходів до визначення сутності управління якістю. Водночас, науковці зробили висновок, що при формулюванні поняття "управління якістю" слід враховувати: участь усіх рівнів управління, динамічне впровадження та вдосконалення, усі сфери діяльності підприємства, необхідність планування та контролю, розробки політики та цілей. Відповідно до вищевикладеного, поняття "управління якістю діяльності підприємства" О.Б. Данченко зі співавторами визначили таким чином: "система управління, спрямована на планування, здійснення, вдосконалення та контроль якості діяльності підприємства відповідно до встановленої політики та цілей підприємства, за участю всіх його підрозділів" [5, с. 172].

У свою чергу, О.І. Баєва у науковій праці [2] наголосила, що створення системи управління якістю на підприємстві дозволяє гарантувати стабільність якості виготовленої продукції, орієнтованої на конкретного споживача. Це включає розробку та впровадження систем управління якістю в діяльність підприємства. Також, науковець представила авторське визначення системи управління якістю, під якою вона розуміє "скоординовану діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні підприємства щодо якості" [2, с. 133].

Заслуговує на увагу визначення В.В. Губіної, сформульоване у науковій праці [4], яка чітко ідентифікувала

поняття системи управління якістю, як "інтегрований механізм управління, призначений для реалізації цілей у сфері якості і орієнтований як на мінімізацію всіх видів втрат, так і на погоджене функціонування всіх елементів" [4, с. 8].

Отже, поняття "управління якістю" на підприємстві розглядається з різних ракурсів, охоплюючи комплексний підхід до підтримки високих стандартів якості. Враховуючи результати проведених досліджень, вважаємо за доцільне узагальнити найбільш репрезентативні та сучасні підходи щодо розуміння поняття "управління якістю" на підприємстві за різними ознаками:

#### 1. Виробничий підхід:

— фокус на процеси та ефективність. Управління якістю у виробництві зосереджено навколо вдосконалення виробничих процесів, мінімізації відходів і дефектів і підвищення загальної ефективності. Це охоплює застосування таких методологій, як "ощадливе виробництво" та "шість сигм", які сприяють зменшенню відходів і постійному вдосконаленню виробничих процесів;

— контроль якості. Підтримання якості продукції шляхом впровадження систематичних заходів контролю на кожному етапі виробництва. Це включає в себе статистичний контроль процесів (SPC) і гарантію дотримання таких стандартів, як ISO 9001.

#### 2. Стратегічний підхід:

— аналіз конкурентного середовища. Проведення ретельного дослідження конкурентів і ринку, щоб визначити найефективніші практики та інноваційні підходи до якості. Використання бенчмаркінгу для оцінки власних показників по відношенню до показників конкурентів;

— стратегічне управління. Основною метою стратегії повинно бути підвищення конкурентоспроможності шляхом підвищення якості продукції та послуг. Це може включати інвестиції в нові технології та впровадження інноваційних підходів до управління якістю.

#### 3. Споживчий підхід:

— орієнтація на клієнта. Зосередження на постачанні продуктів і послуг, які відповідають потребам і перевищують очікування споживачів. Оцінка задоволеності клієнтів і відгуків для постійного вдосконалення продуктів і послуг;

— індивідуалізація. Враховуючи унікальні вимоги різних груп споживачів, розробку продуктів і послуг можна адаптувати відповідно до їхніх потреб, що призведе до підвищення рівня задоволеності та лояльності клієнтів.

#### 4. 3 позицій управління персоналом:

— залучення персоналу. Важливість залучення всіх працівників до процесів управління якістю. Це включає навчання, професійне зростання та мотивацію працівників для досягнення виняткових стандартів якості;

— культура якості. Створення корпоративної культури, яка приділяє значну увагу якості як основній цінності. Це досягається за допомогою ефективної комунікації, сильного лідерства та сприяння ініціативам, керованим працівниками.

#### 5. Інноваційний підхід:

— впровадження нових технологій. Використання передових технологій та інноваційних підходів для

підвищення якості продукції та оптимізації виробничих процесів. Це може включати автоматизацію, штучний інтелект, Інтернет речей (IoT) та інші сучасні технології;

— постійне вдосконалення. Налаштований на постійний прогрес шляхом проведення досліджень і впровадження інноваційних стратегій і методів для покращення управління якістю. Бути гнучким і адаптуватися до змін ринкових умов і технологій має вирішальне значення.

Кожен із цих підходів має свої унікальні особливості та покращує загальну систему управління якістю на підприємстві, сприяючи досягненню високих стандартів і виконанню вимог споживачів.

Отже, ми стверджуємо, що управління якістю на підприємстві — це комплексна система стратегій, методів і процесів, покликаних гарантувати постійну відповідність продукції чи послуг високим стандартам якості, виконуючи очікування клієнтів і підтримуючи конкурентоспроможність на ринку. Вона охоплює управління виробничими процесами, набір і навчання працівників, реалізацію інноваційних стратегій і адаптацію до змін зовнішнього середовища для забезпечення постійного вдосконалення та підвищення задоволеності клієнтів.

## ВИСНОВКИ

Таким чином, сучасне концептуальне розуміння поняття "управління якістю" на підприємствах є складним і багатограним. Управління якістю визнається стратегічним компонентом, який сприяє досягненню конкурентної переваги та забезпеченню довгострокової життєздатності організації. У сучасному світі це включає в себе впровадження передових технологій, які покращують автоматизацію та оптимізацію процесів управління, що веде до покращення якості. Культура якості стає вирішальним елементом менеджменту, підкреслюючи важливість залучення всіх рівнів організації до постійних зусиль для покращення процесів і досягнення покращення якості. Ефективне управління якістю вимагає встановлення конкретних цілей, вимірювання показників ефективності та впровадження механізмів моніторингу, які дозволяють точно оцінювати результати та оперативні коригування. Окрім технічних міркувань, сучасне управління якістю також охоплює соціальну відповідальність організації, її взаємодію з місцевими громадами та дотримання етичних принципів. Постійний пошук інноваційних та винахідливих рішень, а також безперервне вдосконалення процесів є прикладом постійного розвитку управління якістю в сучасному бізнес-ландшафті. Таким чином, сучасне управління якістю вимагає комплексного підходу, який охоплює стратегічне бачення, операційну ефективність і постійний розвиток, щоб гарантувати успішну конкурентоспроможність і сталий розвиток організації.

### Література:

1. Баєва О. І. Про еволюцію підходів до управління якістю. Управління якістю у фармації: матеріали XVI наук.-практ. конф., м. Харків, 20 травня 2022 р. Харків: НФаУ, 2022. С. 15—18.

2. Баєва О. І. Теоретичні основи формування системи управління якістю на підприємстві. Економічний простір. 2024. № 190. С. 132—135.

3. Глебова А. О., Карчевський Б. О. Системи управління якістю на підприємстві в умовах євроінтеграційних процесів. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Випуск 8. С. 352—356.

4. Губіна В. В. Якість товару як фактор конкурентоспроможності. Культура народів Причорномор'я. 2014. № 278. Т. 1. С. 7—10.

5. Данченко О. Б., Белова О. І., Сафар Х. М. Основні аспекти управління якістю діяльності підприємства торгівлі. Вчені записки Університету "КРОК". 2019. № 2 (54). С. 169—175.

6. Криворучко О. М. Менеджмент якості на підприємствах: теорія, методологія і практика: монографія. Харків: ХНАДУ, 2006. 404 с.

7. Осипчук В. М. Кореляція категорії якості у філософії та мові. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 10: Проблеми граматики і лексикології української мови. 2014. Вип. 11. С. 136—140.

8. Шереметинська О. В., Захарченко А. А. Формування системи якості підприємства. Приазовський економічний вісник. 2021. Випуск 1 (24). С. 140—145.

### References:

1. Baieva, O.I. (2022), "About the evolution of approaches to quality management", *Upravlinnia yakistiu u farmatsii: materialy XVI nauk.-prakt. konf. [Quality management in pharmacy: materials of the 16th scientific and practical conference]*, NFaU, Kharkiv, Ukraine, pp. 15—18.

2. Baieva, O.I. (2024), "Theoretical foundations of the formation of the quality management system at the enterprise", *Ekonomicznyj prostir*, vol. 190, pp. 132—135.

3. Hliebova, A.O. and Karchevs'kyj B.O. (2015), "Quality management systems at the enterprise in the context of European integration processes", *Hlobal'ni ta natsional'ni problemy ekonomiky*, vol. 8, pp. 352—356.

4. Hubina, V.V. (2014), "Product quality as a factor of competitiveness", *Kul'tura narodiv Prychornomor'ia*, vol. 278, no. 1, pp. 7—10.

5. Danchenko, O.B. Bielova, O.I. and Safar, Kh.M. (2019), "Basic aspects of quality management of trade enterprise", *Vcheni zapysky Universytetu "KROK"*, vol. 2 (54), pp. 169—175.

6. Kryvoruchko, O.M. (2006), *Menedzhment yakosti na pidpriemstvakh: teoriia, metodolohiia i praktyka [Quality management at enterprises: theory, methodology and practice]*, KhNADU, Kharkiv, Ukraine.

7. Osypchuk, V.M. (2014), "Correlation of the category of quality in philosophy and language", *Naukovyj chasopys NPU imeni M.P. Drahomanova. Serii 10: Problemy hramatyky i leksykolohii ukrains'koi movy*, vol. 11, pp. 136—140.

8. Sheremetyn'ska, O.V. and Zakharchenko, A.A. (2021), "Formation of the company's quality system", *Pryazovs'kyj ekonomichnyj visnyk*, vol. 1 (24), pp. 140—145.

*Стаття надійшла до редакції 18.07.2024 р.*