

УДК 658.5:005

ББК 65.9 (4 УКР)

Станьковська І. М.

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ТА ЯКІСТЮ НА ЗАСАДАХ TQM

Івано-Франківський національний технічний університет
нафти і газу,
Міністерство освіти і науки України,
кафедра менеджменту і адміністрування,
вул. Карпатська, 15, м. Івано-Франківськ,
76019, Україна,
тел.: 0667776777,
e-mail: irinastankovska@i.ua

Анотація. В статті досліджуються тенденції розвитку концепції TQM, набули подальшого розвитку питання пов'язані із впровадженням концепції TQM на енергетичних підприємствах. Встановлено, що TQM є динамічною концепцією, яка постійно розвивається, включаючи в себе нові сучасні методи та підходи ефективного ведення бізнесу і є запорукою його розвитку та конкурентоспроможності. Підходи TQM є гнучкими, це філософія управління, яка визначає базові концепції підприємства, залишає свободу вибору шляхів їх реалізації. Із застосуванням методу бенчмаркінгу, розглянуто індекс якості енергопостачання споживачам (SAIDI). Для покращення виробничих процесів запропоновано застосовувати основні підходи системи TPS, що забезпечить можливість ефективної реалізації концепції TQM на підприємствах енергоринку.

Ключові слова: концепції TQM та TPS, управління конкурентоспроможністю, управління якістю, принципи сучасного виробництва, енергоринок, енергетичні підприємства

Stankovska I. M.

MODERN TRENDS TO MANAGEMENT COMPETITIVENESS AND QUALITY ON THE BASIS OF TQM

Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and
Gas,
Ministry of Education and Science of Ukraine,
Department of Management and Administration,
Carpatska str., 15, Ivano-Frankivsk
76019, Ukraine,
tel.: 0667776777,
e-mail: irinastankovska@i.ua

Abstract. In the article the tendencies of the development of the concept of TQM are studied, further development of the issue related to the implementation of the concept of TQM in energy companies. Established that TQM is a dynamic concept that is constantly evolving, including new modern methods and approaches for effective business conduct, and is the key to its development and competitiveness. TQM approaches are flexible, this philosophy of management, which defines the basic concepts of the enterprise, leaves the freedom to choose the ways of their implementation. Using the benchmarking method, the Consumer Power Supply Quality Index (SAIDI) has been considered. In order to improve production processes, it is proposed to apply the main approaches of the TPS system, which will ensure the effective implementation of the concept of TQM in energy market enterprises.

Key words: TQM and TPS concepts, competitiveness management, quality management, principles of modern production, energy markets, energy enterprises

Вступ. Сучасні конкурентні умови, тенденції розвитку світових ринків, вплив глобалізації на суспільні та економічні процеси, розширення співпраці з ЄС вимагають від підприємств застосування сучасних концепцій управління виробництвом, якістю та конкурентоспроможністю.

Однією з таких концепцій, що втілила багаторічний досвід управління якістю підприємств та організацій різних країн та забезпечила їм конкурентоспроможність на довготривалій період є концепція TQM (Total Quality Management).

Підходи до контролю якості продукції, комплексного управління якістю розглянуто в роботах Дж. Джурана, Е. Демінга, А. Фейгенбаума [1] та інших, проблемам розроблення, впровадження та функціонування систем управління якістю приділено увагу в роботах [2, 3] та інших. За результатами аналізу досліджень розвитку та впровадження TQM в діяльність підприємств різних галузей закордонними та вітчизняними науковцями можна зробити висновок, спираючись на твердження дослідників, що TQM – це комплексна система, зорієнтована на постійне покращення якості, мінімізацію витрат, збільшення продуктивності та постачання продукції точно в терміни [4]. Саме перераховані ознаки, що характеризують TQM, є невід’ємними умовами забезпечення конкурентоспроможності підприємств.

Питання забезпечення конкурентоспроможності та якості продукції, наданих послуг є актуальними завданнями і для підприємств енергетики. Створення конкурентного ринку в сфері енергетики [5] та впровадження рівних конкурентних умов для всіх його учасників [6], призведе до того, що конкуренція на енергоринку України буде розвиватися та поступово загострюватися. З огляду складових, що входять до ПЕК (паливно-енергетичний комплекс), потреби споживача можуть бути забезпечені різними джерелами енергії, зокрема і альтернативними. В даний час на енергоринку вже проявляють себе функціональна, міжфірмова внутрішньогалузева та міжгалузева конкуренції [7], що вимагає від підприємств, не дивлячись на те, що в даний час вони, в основному, є монополістами, застосовувати та розвивати сучасні концепції управління конкурентоспроможністю та якістю на засадах TQM.

Постановка завдання. З метою забезпечення ефективної діяльності енергетичних підприємств та їх потенційної конкурентоспроможності на енергетичному ринку доцільно проаналізувати якість надання послуг, запропонувати та обґрунтувати необхідність впровадження сучасних підходів до управління якістю на засадах TQM; вибрати найбільш прийнятні сучасні концептуальні складові TQM, що забезпечать покращення якості у системі виробництва та надання послуг на підприємствах ПЕК.

Результати. Концепція TQM може розглядатися як філософія ефективного ведення бізнесу. Дана концепція передбачає участь керівництва в управлінні якістю, впровадження систем якості на підприємствах, залучення всього персоналу до процесу забезпечення якості та реалізації функцій менеджменту з чітким поділом повноважень, відповідальності та взаємодії всіх рівнів управління. TQM передбачає якість як у всіх внутрішніх процесах, так і якість у задоволенні інтересів стейкхолдерів: споживачів, постачальників, акціонерів, службовців, суспільства та конкурентів при потребі співробітництва в інтересах підприємства чи організації. Основна ціль TQM – планомірна систематична реалізація поставлених завдань через постійне покращення процесів діяльності за рахунок якості менеджменту в організації. Дану концепцію можна вважати інтегральною концепцією успішного розвитку організації.

На сучасному етапі розвитку TQM знайшла своє відображення в концепціях “бізнесу світового класу”, в основу яких, поряд із основними принципами TQM, взято філософію фірми Тойота. В основу виробничої системи Тойота (TPS), розробленої в 50-роках покладено ряд принципів, спрямованих на постійне вдосконалення процесу

виробництва за рахунок поетапного контролю якості, зменшення витрат виробництва, оптимізацію кожної технологічної операції і пошуку найбільш функціональних способів обслуговування виробництва на кожному етапі.

Філософія виробництва та надання послуг за системою Тойота передбачає реалізацію ряду принципів [8], серед них: кайдзен, точно вчасно (just-in-time), каракурі (каракугі), дзідока (Jidoka), дзикотей канкетсу (Jikotei-kanketsu), андон (andon), пока-йоке (рока-уоке), генчі генбуцу (gentchu genbutsu).

Єдина система управління виробничими процесами, дотримання її основних принципів, чітка послідовність операцій і строгий контроль на кожному етапі виробництва є гарантом якості та передумовою забезпечення конкурентоспроможності підприємства.

Розглянемо зміст основних принципів сучасного виробництва. [9]

Принцип “кайдзен” передбачає постійне вдосконалення всіх етапів виробництва або надання послуг, що призводить до оптимізації виробничого процесу і контролю якості. Кайдзен дає можливість оцінити, як окремі технологічні операції, так і виробничий процес в цілому, мінімізувати ресурсні та часові втрати.

Принцип “каірію” використовують для технологічних та організаційних перетворень, його реалізація потребує, на противагу “кайдзен”, значних фінансових інвестицій та малої кількості залученого персоналу.

Принцип “порядку” вводить строгий контроль за дотриманням чистоти і порядку на всіх етапах виробничого процесу, який забезпечує організацію ергономічних робочих місць і систему зберігання інструменту.

Принцип “точно-вчасно” (just-in-time) це - точна координація постачання і виробництва необхідних деталей і матеріалів в необхідній кількості в точні терміни, що поставлений в основу системи канбан. Канбан (kanban) - включає унікальну систему карточок, що дозволяє планувати своєчасне постачання продукту точно-вчасно. За зібраними інформаційними картками, забраними через певні періоди часу, оператори можуть прорахувати точну кількість продукту та час, коли він потрібен. Система дозволяє скоротити витрати на утримання і обслуговування складських приміщень.

Важливими є принципи, що дають можливість покращити виробничий процес та запобігти невідповідностям, а саме:

– каракурі (каракугі) – впровадження і використання механічних пристроїв, часто функціонуючих за рахунок сили гравітації, створених для полегшення праці робітників, скорочення часу на виконання певного завдання і оптимізації робочого простору;

– дзідока (Jidoka) – впровадження в процес виробництва додаткових пристроїв, що дозволяють зупинити роботу обладнання і при виникненні порушень в процесі виконання технологічних операцій;

– дзикотей канкетсу (Jikotei-kanketsu) – технологія виробництва «завершеність і якість, вбудовані в процес». Це принцип, при якому на кожен наступний етап передається тільки повністю перевірений виріб, що гарантує якість і надійність.

Для реалізації якісної роботи та управління процесами виробництва відповідно до принципів системи управління виробництвом Тойота (TPS) використовують системи андон, канбан та принципи пока-йоке, генчі генбуцу.

Андон (andon) це – система, що є засобом інформаційного управління станом виробництва, яка дає уяву про поточний стан протікання виробничого процесу та при необхідності створює візуальне та звукове попередження про виникнення дефектів. Даний інструмент є одним із головних принципів організації виробництва дзідока - зупинка процесу з метою покращення якості.

Пока-йоке (рока-уоке) передбачає застосування пристроїв, що не дають можливості продовжити виробничий процес, якщо операція не була закінчена або

виконана некоректно. Це дає можливість оператору вчасно сповіщати відповідального за техпроцес керівника про виявлення дефекту або порушення в роботі обладнання і не дозволити відхолонням вплинути на наступний технологічний етап.

Застосування принципу генчі генбуцу (*gentchu genbutsu*) – “піді і подивися”, інколи використовують термін *гемба* – місце, вимагає особистої присутності працівника чи відповідальної особи на місці виникнення недоліків в реальній виробничій ситуації, що дозволяє побачити ситуацію повністю, провести детальний аналіз, виявити та ефективно ліквідувати причину відхилень технологічного процесу. Такий підхід дає можливість уникнути похибок при передачі інформації та є запорукою прийняття правильного кваліфікованого рішення стосовно конкретної проблеми.

Застосування систем та підходів TPS забезпечує можливість ефективної реалізації концепції TQM на підприємствах, забезпечить конкурентоспроможність та розвиток підприємств за рахунок покращення якості управління, процесів, продукції, послуг.

Сучасні тенденції розвитку концепції TQM, її реалізація на підприємствах повинна відбуватися з одночасним врахуванням сучасних факторів економічних та конкурентних переваг, таких як: якість, знання, інформація, люди.

Впровадження концепції TQM, та ефективних систем управління виробництвом на підприємствах ПЕК є необхідною умовою зменшення витрат виробництва, покращення показників якості, та реалізація принципів TQM, які охоплюють управління усіма аспектами діяльності організації: гармонізацію взаємовідносин та орієнтацію на результат, який повинен задовольняти інтереси зацікавлених сторін; співпрацю із споживачами та постачальниками; лідерство та відповідність цілям – розвиток культури, цінностей організації; управління, що ґрунтується на процесах і фактах, коли поточне управління та вдосконалення приймається на підставі достовірної інформації, розробленої системи показників, система планування відслідковування та вдосконалення показників, використання комплексної методики прийняття рішень; розвиток персоналу, його навчання, інформування, стимулювання, залучення до вдосконалення та надання повноважень; відповідальності перед суспільством.

Для реалізації основних принципів TQM, як уже зазначалося необхідно володіти фактичними даними. Для прикладу, для аналізу показників якості енергопостачання застосуємо один із методів, що використовують в TQM – метод бенчмаркінгу, для прикладу, в таблиці 1 представимо тривалість перерв в електропостачанні у 2016 році (індекс SAIDI). SAIDI – індекс середньої тривалості перебоїв у системі, що характеризує середній час, протягом якого мали місце перерви в електропостачанні споживачам. Дана інформація доводиться споживачам відповідно до постанови НКРЕКП від 30.03.2017 р. №464 “Про щорічне забезпечення споживачів ключовою інформацією про послуги у сферах енергетики та комунальних послуг”.

Таблиця 1

SAIDI, тривалість перерв в електропостачанні у 2016 році

Table 1

SAIDI, Duration of power breaks in 2016

	ПАТ “Прикарпаттяобленерго”		Україна		Країни ЄС	
	планові	непланові	планові	непланові	планові	непланові
Тривалість перерв, хв	1107	909	522	690	153	190

Складено автором на основі [www.nerc.gov.ua]

Покращення даного інтегрального показника вимагає аналізу значної кількості процесів, що приймають участь у електропостачанні споживачам. З метою усунення

невідповідностей доцільно застосувати вище зазначені принципи концепцій TQM та TPS.

Висновки. В статті набули подальшого розвитку питання пов'язані із впровадженням концепції TQM на енергетичних підприємствах. Встановлено, що TQM є динамічною концепцією, яка постійно розвивається, включаючи в себе нові сучасні методи та підходи ефективного ведення бізнесу, є запорукою його розвитку та конкурентоспроможності. Підходи TQM є гнучкими, це філософія управління, яка визначає базові концепції підприємства, залишає свободу вибору шляхів їх реалізації. Запропоновано застосовувати основні підходи системи TPS, що забезпечить можливість ефективного реалізації концепції TQM на підприємствах.

1. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А.Фейгенбаум. – М. :Экономика, 1986. – 471 с.
2. Лapidус В. А. Всеобщее качество в российских компаниях / В. А. Лapidус. Гос. Ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. – М. : ОАО “Типография “Новости”, 2000. – 432 с.
3. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – К. : Знання, 2006. – 471 с.
4. Bergman В. Quality: from customer needs to customer satisfaction. – London, Mc Graw-Hill book company, 1994. – 478 p.
5. Директива 2001/77/ЄС щодо створення сприятливих умов продажу електроенергії, виробленої з відновлюваних джерел, на внутрішньому ринку електричної енергії. – Режим доступу: <http://enref.org/docs/page/4/>
6. Станьковська І. М. Критерії забезпечення конкурентоспроможності на енергоринку України в рамках Європейського співробітництва / І. М. Станьковська, І. Хомішак // Ukraine –EU. Modern Technology, Business and Law: collection of international scientific papers: in 2 parts. Part 2. – Chernihiv : CNUT, 2016. – p.175-177.
7. Станьковська І. М. Теоретичні та прикладні засади управління якістю виробництва та надання послуг підприємствами ПЕК для забезпечення їх конкурентоспроможності / І. М. Станьковська // Вісник Одеського національного університету. –2016. – Том 21. – Вип. 4. – С. 109-113.
8. Лайкер Джеффри. Дао Toyota: 14 принципів менеджмента ведущей компании мира / Джеффри Лайкер; Пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 402 с.
9. Станьковська І. М. Теоретичні засади реалізації WCM системи в управлінні конкурентоспроможністю / І. М. Станьковська // Економічний розвиток держави, регіонів, підприємств і підприємництва: проблеми та перспективи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (6 травня 2017 року). – Запоріжжя: Запорізька державна інженерна академія, 2017. – С. 114-115.

References

1. Feigenbaum, A. *Quality Control*, Economics, 1986.
2. Lapidus, V. *Universal quality (TQM) in Russian companies*, JSC “Typography “news”, 2000.
3. Shapoval, M. *Quality Management*, Knowledge, 2006.
4. Bergman, B. *Quality: from customer needs to customer satisfaction*, Mc Graw-Hill book company, 1994.
5. “Directive 2001/77 / EC on the creation of an environment conducive to the sale of electricity from renewable sources in the internal electricity market.” *Energetychni reformy*, enref.org/docs/page/4/ Accessed 1 Mar. 2018.
6. Stankovska, I. M. “Criteria for ensuring competitiveness on the energy market of Ukraine within the framework of European cooperation.” *Ukraine -EU. Modern Technology, Business and Law: collection of international scientific papers: in 2 parts. Part 2.*, 2016, pp.175-177.
7. Stankovska, I. M. “Theoretical and applied principles of quality management of production and provision of services by enterprises of the fuel and energy complex to ensure their competitiveness.” *Visnyk of the Odessa National University*, no.21, 2016, pp.109-113.
8. Laker, Geoffrey. *Tao Toyota: 14 Principles of Management of the World's Leading Company*, Alpina Business Busks, 2005.
9. Stankovska, I. M. “Theoretical principles of the implementation of the WCM system in the management of competitiveness.” *Economic development of the state, regions, enterprises and entrepreneurship: problems and perspectives: materials of the International Scientific and Practical Conference (Zaporozhye, May 6, 2017)*, Zaporizhzhya State Engineering Academy, 2017, pp.114-115.

Рецензенти:

Ткачук І.Г. – д.е.н., професор, завідувач кафедри фінансів ДВНЗ “Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника”, заслужений діяч науки і техніки України;

Криховецька З.М. – к.е.н., доцент кафедри фінансів ДВНЗ “Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника”.

УДК 334. 012.64

ББК 65.290

Ришук Л.І.

ПРОБЛЕМИ І ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу,
Міністерство освіти і науки України,
кафедра менеджменту і адміністрування,
вул.Шопена 1, м.Івано-Франківськ,
76000, Україна
тел.: +380501762296
e-mail: rishchuk.l@gmail.com

Анотація. Охарактеризовано особливості та проблеми розвитку підприємництва в регіоні, адже за останні роки спостерігається тенденція до зменшення кількості підприємств в області. Охарактеризовано регіональну цільову програму розвитку підприємництва, реалізація якої сприятиме створенню нових та розвитку існуючих об'єктів інформаційної та інфраструктурної мережі підтримки підприємництва, збільшенню фінансово-кредитної підтримки, залученню суб'єктів підприємницької діяльності до участі у проектах міжнародної технічної допомоги. Обґрунтовано пропозиції ефективного розвитку малого та середнього підприємництва на регіональному рівні.

Ключові слова: мале підприємництво, середнє підприємництво, підприємництво, програма розвитку підприємництва, проблеми малих підприємств, переваги та недоліки малих підприємств.

Rishchuk L.I.

PROBLEMS AND FEATURES OF DEVELOPMENT OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN IVANO-FRANKIVSK REGION

Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas,
Ministry of Education and Science of Ukraine,
Shopena str.1, Ivano-Frankivsk,
7600, Ukraine
tel.: +380501762296
e-mail: rishchuk.l@gmail.com

Abstract. The peculiarities and problems of entrepreneurship development in the region are characterized, because in recent years there has been a tendency to reduce the number of enterprises in the region. The regional target program of entrepreneurship development is described, implementation of which will promote creation of new and development of existing objects of information and infrastructure network of support of entrepreneurship, increase of financial and credit support, involvement of business entities in participation in projects of international technical assistance. The proposals of effective development of small and medium enterprises on the regional level are substantiated.