

УДК 338.465.4/332.81

Потапчик О. О.

Макіївський економіко-гуманітарний інститут

СИСТЕМНО-КАТЕГОРІАЛЬНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ

Досліджено прояви якості в системі управління організацією, уточнено категоріальний апарат дослідження якості продукції та якості послуг. Виділено сферу житлово-комунального господарства (ЖКГ) як об'єкт дослідження якості послуг в сучасних умовах.

Ключові слова: управління, якість, якість послуг, принципи управління якістю, комунальний сектор.

Постановка проблеми. Зростання технічного рівня виробництва і необхідність підвищення якості виробленої продукції, робіт і послуг постають в наш час відмітною рисою діяльності підприємств в економічно розвинених країнах. В умовах насиченого ринку й переважної нецінової конкуренції саме висока якість продукції служить головним фактором розвитку підприємства. Водночас якість по праву є найважливішим критерієм оцінки діяльності будь-якого підприємства, оскільки від нього залежить ступінь життєздатності системи в умовах ринку, темпи науково-технічного прогресу, ріст ефективності виробництва, економія всіх видів ресурсів, використовуваних на підприємстві.

Базисом усіх без винятку визначень якості продукції є сукупність фізичних, хімічних і інших властивостей продукції як об'єктивної визначеності. Перелік характеристик продукції може бути як завгодно більшим, різним для різних видів продукції й видозмінюватися для того самого виду продукції в процесі еволюції людини й суспільства. На тлі детальної та прискіпливої уваги науковців до методів та моделей управління якістю продукції дуже мало уваги приділяється комплексному дослідженню якості послуг. Це спричинено своєрідним «перетягуванням» теоретико-методологічної та категоріально-філософської бази теорії управління якістю в сферу виробничих відносин. Водночас сфера послуг лишається в своєрідному вакуумі та потребує суттєвої адаптації методичних та управлінських підходів.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження теоретичних та практичних питань якості знайшли відображення в працях вчених-економістів: Арістова О. В. [3], Басовського Л. Є. [6], Бичківського Р., Боженко Л. І. [7], Гутта О. Й., Геруса О. В., Глічева А. В. [9], Глудкіна О. П., Дружиніна Г. В., Дубового П. І., Койфмана Ю. І. [15], Кисельова Т. М., Коваленко О. М., Новицького Н. І., Сиченко В. Г., Ткаченко О. П., Шаповал М. І. [21] та ін. Однак досі вчені не дійшли до єдиної точки зору на сутність та зміст якості як економічної категорії. В роботах [6, 14, 21] послуги не розглядаються як окремий об'єкт управління, а тому дозволяють стверджувати про необхідність детальних розробок саме категорії «якість послуг» в сучасних умовах економічного розвитку.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Однією з необхідних умов для сталого розвитку економіки регіону в цілому є забезпечення стабільного функціонування її обслуговуючих галузей, насамперед *комунального сектору економіки*. У той же час стан цього сектору економіки характеризується критичною часткою функціонуючих об'єктів комунальної інфраструктури з наднормативним ступенем зношеності, значними втратами енергоресурсів. Крім того, адміністративні методи управління, що вкоренилися

на практиці протягом декількох десятиліть при переході на ринкові механізми господарювання збільшили вплив описаних негативних факторів і призвели до катастрофічно низької якості послуг ЖКГ в регіонах.

У нашому випадку вважаємо за необхідне суттєво адаптувати існуючий категоріальний апарат управління якістю саме для умов комунального сектору економіки, в умовах якого проблема якості послуг, що надаються, постає дуже гостро та потребує негайного вирішення.

Ціль статті – сформулювати суто авторське бачення проявів якості в системі управління організацією, уточнити категоріальний та методологічний апарат дослідження систем управління якістю.

Виклад основного матеріалу. Одні економісти [3, 4, 7] виходять із того, що якість продукції визначають тільки корисні для споживача властивості, тобто ті його властивості, які характеризують дану продукцію як споживчу вартість [10]. Типовою для цієї групи визначень є наступне формулювання: «якість – сукупність властивостей, ознак продукції, товарів, послуг, робіт, праці, що обумовлюють їх здатність задовольняти потреби й запити людей, відповідати своєму призначенню й пред'явленим вимогам» [11, с. 169]. Саме така позиція закріплена в законодавчих актах [13], державних стандартах України [10, 11], а також Міжнародній організації по стандартизації (ISO), що трактує якість як сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, які надають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби [16, с. 19]. Такий похід до проблеми визначення якості продукції одержав назву «технічний».

Інші автори формулюють якість як ступінь задоволення або придатності задовольняти певну потребу [8, 12]. В економіці якості проблемним є питання про віднесення до властивостей продукції, що формує якість її вартісних характеристик. Деякі вчені вважають, що якість пов'язана тільки зі споживною вартістю й байдужа до витрат, які мали місце у зв'язку з метою забезпечення цієї якості [5, 8, 12]. Вартісні показники, на їх думку, необхідні тільки для вивчення взаємозалежності зміни показників якості й відповідних витрат, тобто для оцінки ефективності витрат на підвищення якості продукції.

Третя група економістів розглядає технічний і економічний аспекти феномена «якість» комплексно, вважаючи, що обидва аспекти органічно сполучаються один з одним і не суперечать один одному. Ці вчені, з метою відбиття у визначенні поняття якості продукції економічного змісту, пропонують урахувати суспільно необхідні витрати на виробництво й споживання продукції [1, 2, 14, 17].

Правомірність цієї точки зору впливає з відомих постулатів політичної економії. Індивідуаль-

на споживна вартість завдяки своїм властивостям задовольняє певні потреби людини. Споживча вартість, створена для інших, є суспільною споживчою вартістю. Коли індивідуальна споживча вартість перетворюється в суспільну, тобто виражає певні суспільні відносини, вона здобуває економічний зміст і стає економічною категорією. Саме такий підхід до визначення якості є найбільш повним. Однак, на нашу думку, його зміст необхідно доповнити характеристикою ефекту, що досягається при використанні якісного продукту споживачем у процесі експлуатації, оскільки саме споживач оцінює й вибирає з ряду продуктів, що мають однаково призначення й властивості, той, котрий, з його погляду, принесе найбільший ефект. Цей аспект буде обрано основним в межах виокремлення елементів категоріального апарату нашого дослідження, оскільки параметри ефекту напругу впливають на динаміку розвитку організації, а динамічна складова в процесах дослідження якості відсутня. Тому пропонується наступне уточнене формулювання: «якість продукції» – це сукупність властивостей і характеристик продукції, котрі дозволяють установити міру, що характеризує ступінь задоволення певних потреб споживачів з обліком суспільно необхідних витрат на її виробництво в динаміці».

На підставі наведених підходів до визначення категорії «якість» можна зробити висновок, що в філософії якість визначається як характеристика об'єкта (речі, предмету, явища, процесу), що має свої властивості, які і визначають її якість та за допомогою яких річ може відрізнитися від інших об'єктів (рис. 1.1).

Розгляд категорії «якість» з філософської та суспільної точок зору показав значимість та необхідність її дослідження в економічному аспекті. Тому надалі буде доцільно визначити сутність якості як економічної категорії.

В цьому сенсі, нам необхідно запропонувати власну систематизацію понятійно-категоріального апарату дослідження з метою подальшого поглиблення предметного поля дослідження (рис. 1.1). Сучасні ринкові підходи в економіці народного господарства припускають створення умов

ефективного функціонування системи управління якістю житлово-комунальних послуг на всіх рівнях влади і вимагає включення в економічний оборот на кожному рівні управління всіх наявних можливостей.

Комплекс взаємозалежних можливостей організаційно-правового й науково-технічного характеру повинен бути спрямований на досягнення кінцевих цілей управління в сфері ЖКГ – це поліпшення якості послуг, ріст продуктивності й підвищення результативності діяльності. Сукупність соціальних, економічних і виробничих складових повинна впливати на прийняття управлінських рішень і сприяти підвищенню ефективності системи управління якістю послуг житлово-комунальною сферою на всіх рівнях влади.

Таким чином, концепція управління якістю може бути сформульована таким чином. Управління якістю є безперервним процесом впливу на виробництво шляхом послідовної реалізації логічно взаємозв'язаних функцій з метою забезпечення якості. До складу цих функцій входять: взаємодія із зовнішнім середовищем, політика і планування якості, навчання і мотивація персоналу, організація роботи з якості, контроль якості, інформація про якість, розробка заходів, ухвалення рішень і реалізація заходів.

Сучасне управління якістю виходить з положення, що діяльність по управлінню якістю не може бути ефективною після того, як продукція виготовлена; ця діяльність повинна здійснюватися в ході виробництва продукції. Важлива також діяльність з забезпечення якості, яка передуює процесу виробництва.

Якість визначається дією багатьох випадкових, місцевих і суб'єктивних чинників. Для попередження впливу цих чинників на рівень якості необхідна система управління якістю. При цьому потрібні не окремі розрізнені і епізодичні зусилля, а сукупність заходів постійної дії на процес створення продукту з метою підтримки відповідного рівня якості.

Управління якістю неминуче оперує поняттями: система, середовище, мета, програма та інше.

Управляюча система створює і забезпечує менеджмент якості. В сучасній літературі і практиці використовуються наступні концепції менеджменту якості: система якості (Quality System); система менеджменту, заснована на управлінні якістю (Quality Driven Management System); загальне управління якістю (Total Quality Management); забезпечення якості (Quality Assurance); управління якістю (Quality Control); статистичний контроль якості (Statistical Quality Control); система забезпечення якості (Quality Assurance System); гарантія продукції (Product Assurance); загальний виробничий менеджмент (Total Manufacturing Management); передовий виробничий досвід (Good Manufacturing Practices); система управління виробничими ресурсами (Environmental Management System); загальний менеджмент якості у сфері охорони навколишнього середовища (Environmental TQM); загальне забезпечення виробництва (Total Manufacturing Assurance); інтегрований менеджмент процесів (Integrated Process Management); менеджмент в цілях поліпшення якості (Management for



Рис. 1.1. Систематизація понятійно-категоріального апарату дослідження якості (авторський підхід)

Quality Improvement); система впровадження безперервних поліпшень (Continuous Improvement Implementation System); повне перетворення якості (Total Quality Transformation); менеджмент системи якості (Quality System Management) [21, 17].

Існують й інші концепції менеджменту якості. Перераховані концепції відображають сутність різних методів, що використовуються в методології TQM для вирішення різних проблем якості. TQM має величезне значення в управлінні сучасними фірмами.

До основних складових якості, на які виробник повинен звертати особливу увагу, відносяться: визначення потреб ринку (якість вибору свого споживача); якість проектування; якість процесу виробництва; відповідність якості кінцевої продукції проекту; якість післяпродажного обслуговування (табл. 1).

Засоби, вкладені в забезпечення перерахованих складових, що гарантують отримання продукту з очікуваною споживачем цінністю без подальшого її коректування або з незначним, але оперативним виробляючим, розглядаються Загальним менеджментом як один з видів інвестицій. Подібні інвестиції, на єдину думку всіх виробників, що працюють відповідно до вимог TQM, в даний час найбільш вигідні.

Дослідження ринку і аналіз конкурентів є важливими інструментами у випадку дослідження якості планування. Вимога робити правильні речі передбачає також оптимальне планування фінансових коштів і ресурсів виробника, що забезпечує мінімальну вартість продукту для споживача і виробника при максимальному врахуванні вимог споживача.

Якість розробок продукту буде тим вище, чим менше коректувань вони знаватимуть в результаті подальшого порівняння цінностей реального продукту і очікувань споживача. Тому етап розробки для максимізації цінності продукту і мінімізації витрат на її подальше забезпечення, а отже, і на мінімізацію вартості якісного продукту надзвичайно важливий.

Безпосередня матеріалізація запланованих показників якості відбувається на етапі виробництва. Процесу виробництва як одному з найважливіших об'єктів якості, що забезпечує зрештою максимізацію цінності і мінімізацію витрат, Загальний менеджмент якості надає особливу увагу.

Якість процесу виробництва характеризується його результативністю, ефективністю і гнучкістю. Результативність процесу відображає ступінь відповідності готової продукції проекту. Бездефектність готової продукції означає високу результативність виробництва; відповідність її

цінності очікуванням споживача – високу результативність всієї компанії в цілому.

Результативність характеризується: якістю продукту, пунктуальністю виконання, часом виконання замовлення (lead time), тобто часом, затрачуваним на виконання замовлення споживача, від моменту його отримання до моменту поставки готового продукту.

Ефективність процесу показує як добре використовуються виділені ресурси. Її можна оцінити як відношення вихідних ресурсів процесу до вхідних. Ефективність досягається оптимізацією витрат і зменшенням часу виконання замовлення (швидкістю процесу). Гнучкість процесу (еластичність, здібність до адаптації) – пристосованість до змін умов за рахунок зовнішніх і внутрішніх причин. Вона досягається оптимізацією процесу, тобто відгуком на зміну вимог ринку. В процесі виробництва неминучі дефекти, і тому неминучі витрати на їх виправлення. Але в той же час і число дефектів, і об'єм витрат виробника можна звести до мінімуму, якщо в процесі виробництва передбачити систему поетапного контролю процесу, тобто перевірку відповідності реального процесу спроектованому. Поетапний контроль не додає нічого в цінність продукту з погляду задоволення запитів споживача, але зменшує витрати виробника на виправлення браку в готовій продукції.

Після етапу виробництва продукт по різних каналах поступає споживачу. При цьому важливо проаналізувати весь реальний процес: від моменту надходження замовлення на продукт до моменту його виготовлення.

Якість експлуатації продукту до Загального менеджменту якості включала, як правило, тільки якість його експлуатації споживачем відповідно до вимог і інструкцій виробника. Загальний менеджмент якості вимагає, крім цього, уваги виробника до якості післяпродажного обслуговування і якості інформації про думку споживача щодо цінності продукту в процесі його експлуатації. Якість продукту, що визначає його цінність для споживача, є результатом не тільки виробничого процесу, але і кожного процесу як усередині компанії, так і зовні неї, пов'язаного з максимізацією цінності продукту для споживача [7].

Управляюча система починається з керівництва вищої ланки. Саме керівництво вищої ланки повинне виходити із стратегії, що фірма здатна на більше в порівнянні з минулим. В організаційній структурі фірми можуть бути передбачені спеціальні підрозділи, що займаються координацією робіт з управління якістю. Розподіл спеціальних функцій управління якістю між підрозділами залежить від об'єму і характеру діяльності підприємства.

Таблиця 1

Стисла характеристика основних складових системи управління якістю

Основні складові системи управління якістю (TQM)	Характеристика
Якість планування	оцінюється, перш за все, максимізацією цінності продукту для споживача/користувача, тобто повнотою обліку очікувань споживача/користувача в створюваному продукті, і залежить, у свою чергу, від якості інформації (її достовірності), що поступає, про стан ринку і перспектив його розвитку
Якість розробки продукту	залежить від якості мети, за критерієм – робити з мінімальними витратами; означає розробку такої конструкторсько-технологічної і нормативної документації, яка дозволить організувати процес виробництва продукту з максимальною цінністю його параметрів якості для споживача і мінімальною його вартістю як для споживача, так і для виробника за рахунок мінімізації витрат на виправлення браку
Якість процесу виробництва	характеризується його результативністю, ефективністю і гнучкістю.
Якість експлуатації	увага виробника до якості післяпродажного обслуговування і якості інформації про думку споживача щодо цінності продукту в процесі його експлуатації

емства [18, с. 14]. Принципи управління якістю, на формування яких на протязі багатьох десятиріч впливає історія розвитку економіки, культури, політичної системи країни, а також задачі створення високоякісної продукції, на сьогоднішній день досить різноманітні. Що ж до методів забезпечення якості, то багаторічна світова практика показує, що багато в чому вони схожі і можна прослідити певні тенденції у цьому питанні. Поняття «добра якість» сьогодні складається з виконання виробом необхідних функцій, підтримки економічно виправданої ціни і доцільного рівня експлуатаційних витрат, захисту навколишнього середовища, безпеки виробу, забезпечення якості на стадії збуту і післяпродажного сервісу. Міжнародна організація по стандартизації (ISO) трактує якість як сукупність властивостей і характеристик продукції (або послуги), яка забезпечує задоволення встановлених або передбачених потреб [16]. В основу стандартів ISO версії 2000 року встановлено 8 принципів управління якістю (хоча в самих стандартах вони не сформульовані) (табл. 2).

Повернемось до визначення якості Міжнародної організації ISO. Якщо враховувати, що потреби можуть бути суспільними і індивідуальними (замовника, споживача), то й в управлінні якістю повинні здійснюватися різні підходи до них. В зарубіжних країнах забезпечення таких суспільних потреб як охорона навколишнього середовища, економія енергії і матеріалів, безпека практично завжди знаходиться в руках уряду і проводиться через технічні регламенти і різного роду керівництва і правила, обов'язкові до виконання. Вияв-

лення конкретних потреб покупців – це задача фірм, і рішення її покладено головним чином на відділи маркетингу.

При організації системного управління якістю фірма задається питанням, що ж вона вкладає в поняття «якість» і які його критерії. Узагальнюючи накопичений досвід, професор Гарвардської школи бізнесу Д. Гарвін визначає п'ять найістотніших критеріїв якості: відповідність стандарту; відповідність технічним показникам кращих товарів-аналогів; ступінь точності дотримання всіх виробничих процесів; відповідність якості вимогам покупців; відповідність якості платоспроможному попиту.

Для підтримки рівня якості не можна порушувати жоден з вибраних критеріїв. Недотримання цього правила призводить до комерційного провалу. Так, закупівля ліцензії без «ноу-хау» рівнозначна порушенню технологічного критерію; новітня продукція, що відповідає попиту, може не бути реалізованою через дуже високу ціну і т. д. Прийнято вважати, що непроданий товар не може бути товаром високої якості незалежно від його технічного рівня і інших позитивних характеристик.

Спираючись на прийняту концепцію якості і її критерії, організація розробляє стратегію якості. Робота починається з комплексного дослідження ринку, яке звичайно фірма замовляє спеціалізованим консультативним центрам. Стратегія буде відповідно до вибраного сегменту ринку або ринкової «ніші» [19, с. 44].

Стратегічне планування якості вважається настільки важливим, що воно стало частиною за-

Таблиця 2

Принципи управління якістю за стандартами ISO (версія 2000 року)

Принципи	Характеристика
<i>Принцип 1. Організація, орієнтована на споживача.</i>	Організації залежать від своїх споживачів, тому повинні розуміти їх справжні і майбутні запити виконувати їх побажання і прагнути перевершити їх очікування. Це означає, що сутність бізнесу, його спрямованість і шанси на успіх визначає не те, що підприємство думає про свою продукцію або послугу, а те, що споживач думає про свою покупку. Перевагами реалізації цього принципу є: зростання прибутків виробників і їх частки на ринках за рахунок гнучкості і швидкої реакції на бажання споживачів; підвищення престижу організації.
<i>Принцип 2. Роль керівництва в системі менеджменту якості.</i>	Керівники добиваються виконання мети організації шляхом створення внутрішнього середовища, в якому працівники повністю залучаються до рішення задач організації. Тобто управління якістю пов'язано з перебудовою свідомості керівників. До переваг реалізації цього принципу відносяться: визначення мети і планування; виділення пріоритетної мети і задач; підвищення відповідальності керівництва за результати діяльності; орієнтація і мотивація персоналу на виконання єдиної мети і задач.
<i>Принцип 3. Залучення працівників у функціонування системи менеджменту якості.</i>	Працівники всіх рівнів складають основу організації, причому повне їх залучення в діяльність за якістю дозволяє використовувати здібності кожного з максимальною вигодою. До переваг реалізації принципу відносяться: прагнення персоналу до участі в постійному поліпшенні діяльності організації; підвищення відповідальності персоналу за результати своєї діяльності; зростання зацікавленості персоналу в успіхах організації і своєї причетності до рішення загальних задач.
<i>Принцип 4. Процесний підхід.</i>	Бажаний результат досягається швидше, якщо управляти всіма ресурсами і видами діяльності як процесами, тобто як сукупністю послідовних дій. При цьому якість повинна бути закладена в кожний процес. Такий підхід дозволяє: виявляти пріоритетні напрями розвитку організації; прогнозувати результати діяльності; оцінювати можливості її поліпшення; більш ефективно використовувати ресурси, знижувати витрати на виробництво і скорочувати час виробничого циклу.
<i>Принцип 5. Системний підхід до менеджменту</i>	Сюди входять визначення, розуміння і менеджмент системи взаємозв'язаних процесів в цілях досягнення більшої результативності і ефективності організації. До переваг даного принципу відносяться: встановлення взаємозв'язків між процесами системи; виявлення процесів, які найкращим чином приводять до досягнення бажаних результатів; концентрація зусиль на найважливіших процесах; безперервне поліпшення процесів за допомогою вимірювань, оцінок і подальших модернізацій.
<i>Принцип 6. Постійне поліпшення.</i>	Постійне поліпшення – незмінна мета організації. Використовування цього принципу дозволяє: підвищувати конкурентоспроможність; швидко реагувати на появу прогресивних розробок, методів і технологій і упроваджувати їх відповідно до можливостей організації; підвищувати професіоналізм персоналу, навчаючи його методам і засобам постійного поліпшення.
<i>Принцип 7. Ухвалення рішень, заснованих на фактах.</i>	Перевагами в цьому аспекті виступають: можливість одержувати достовірні дані і інформацію; ухвалення рішень, заснованих на достовірній інформації; забезпечення доступності інформації для персоналу; підготовка персоналу, здатного аналізувати факти і ухвалювати рішення на їх основі.
<i>Принцип 8. Взаємовигідні відносини з постачальниками.</i>	Здатність організації створювати цінності підвищується при взаємовигідних відносинах з постачальниками. Реалізація цього принципу дозволяє забезпечити оптимізацію ресурсів і витрат; гнучкість і швидкість сумісних злагоджених відгуків на потреби ринку, що змінюються; збільшену можливість для обох сторін створювати цінності в результаті злагоджених дій і взаємовигідних розрахунків.

гального стратегічного планування діяльності фірми. При розробці стратегії якості встановлюються конкретні цілі і терміни їх виконання. Наприклад: до кінця певного періоду добитися, щоб конкретні товари за рівнем якості не поступалися аналогам трьох основних конкуруючих фірм, або: за п'ять років скоротити в два рази витрати, пов'язані з низькою якістю продукції.

Важливе значення в стратегії якості надається чіткому визначенню відповідальних осіб, а також контролю реалізації програми підвищення якості. Але, мабуть, найважливішим моментом, вважається відношення керівництва фірми до проблеми якості.

Висновки та пропозиції. За результатами дослідження нами пропонується систематизувати наступні критерії управління якістю послуг для розвитку житлово-комунального господарства регіону, до якого відноситься:

1) індикативність цільових програм з розвитку житлово-комунального господарства, що забезпечує можливість оперативного порівняння фактичних і планованих цільових показників і їх коригування по відхиленнях;

2) системний і комплексний підхід до рішення завдань управління розвитком житлово-комунальної сфери (включаючи області капітального ремонту об'єктів житлового фонду, реконструкції і модернізації систем комунальної інфраструктури та ін.);

4) мультиплікативний ефект при співфінансуванні розвитку галузі центральними та регіональними структурами;

5) зосередження трудових, матеріальних, фінансових, інформаційних ресурсів для вирішення комплексу проблем по підвищенню ефективності житлово-комунального господарства;

6) можливість управління для досягнення стратегічних і тактичних завдань.

Використання виділених критеріїв – основа для формування нової системи управління якістю послуг, що надаються населенню. Але в подальшому вони потребують комплексних методів та моделей оцінки якості послуг за принципами кваліметрії, інтегрального підходу та багатомірної кластеризації підприємств та організації комунального сектору за рівнем якості послуг.

Список літератури:

1. Азгальдов Г. Г. Проблемы измерения и оценки качества продукции / Г. Г. Азгальдов. – М. : Знание, 1968. – 98с.
2. Андрушків Б.Н. Управление качеством коммунально-бытового обслуживания : Проблемы. Методика. Практика / Б. Н. Андрушків. – Львов: Вища шк. ; Изд-во при Львов. гос. ун-те, 1989. – 165 с.
3. Аристов О. В. Управление качеством / О. В. Аристов. – М. : ИНФА-М, 2006. – 423 с.
4. Бадалов Л. М. Экономические проблемы повышения качества продукции / Л.М. Бадалов. – М. : Экономика, 1982. – 305с.
5. Баранов Л. Я. Потребности, доходы, потребление: экономический словарь-справочник / Л. Я. Баранов, А. И. Лёвин. – М. : Экономика, 1988. – 351 с.
6. Басовский Л. Е. Управление качеством / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев / Учебник для ВУЗов. М. : ИНФРА-М, 2002. – 255 с.
7. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції : навчальний посібник / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта. – Львів, 2005. – 204 с.
8. Боков В. А. Проблема «качество» / В. А. Боков, В. И. Гаяев // Стандарты и качество. – 1996. – № 8. – С. 49-51.
9. Гличев А. В. Современное представление о механизме управления качеством продукции / А. В. Гличев // Стандарты и качество. – 1995. – №3. – С. 125-133.
10. Государственный стандарт Украины: ДСТУ 3230-95. Управление качеством и обеспечение качества. Термины и определения. – К. : Госстандарт Украины, 1997. – 38 с.
11. Державний стандарт України: ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарты з управління якістю та забезпечення якості. Ч.1. Настанови щодо вибору та застосування. – К. : Госстандарт Украины, 1995. – 213 с.
12. Ефимов В. В. Потребительские ценности продукции / В. В. Ефимов // Стандарты и качество. – 2002. – № 5. – С. 68-69.
13. Закон України «Про стандартизацію» (від 17 травня 2001 р.) // ВВРУ. – 2001. – № 31. – 145 с.
14. Калита П. Я. Україна та якість / Калита П. Я. // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – №3. – С. 51-53.
15. Койфман Ю. І. Міжнародна стандартизація та сертифікація України: методи, правила, організація діяльності: довідник / [Ю. І. Койфман та ін.]. – Львів – Київ : Видання ТК 93, 1995.
16. Международный стандарт ИСО 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000:2005). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Стандартиформ, 2009. – 30 с.
17. Окрепилов В. В. Управление качеством / В. В. Окрепилов. – М. : Колосс, 2007. – 392 с.
18. Ситник В. Ф. Системы підтримки прийняття рішень / В. Ф. Ситник, О. С. Олексюк. – К. : Техніка, 1995. – 215 с.
19. Черныш Е. А. Прогнозирование и планирование в условиях рынка / Е. А. Черныш, Н.П. Молчанова. – М. : ПРИОР, 1999. – 242 с.
20. Екімова К. В. Разработка программы комплексного развития коммунальной инфраструктуры муниципального образования / К.В. Екімова, А.Н. Чернышов // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент». – 2011. – № 8 (225). – С. 59-64.
21. Шаповал М. І. Менеджмент якості / М. І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2003. – 511 с.

Потапчик О. А.

Макеевский экономико-гуманитарный институт

СИСТЕМНО-КАТЕГОРИАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

Резюме

Исследованы проявления качества в системе управления организацией, уточнен категориальный аппарат изучения качества продукции и качества услуг. Выделена сфера жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) как объект исследования качества услуг в современных условиях.

Ключевые слова: управление, качество, качество услуг, принципы управления качеством, коммунальный сектор.

Potapchik O. A.

Makeyvka economic-humanitarian institute

SYSTEM-CATEGORICAL RESEARCH THE QUALITY IN THE MANAGEMENT SYSTEM

Summary

The manifestation of the quality management system in the organization, refined categorical apparatus study of product quality and service quality. Isolated sphere of housing and communal services (HCS) as the object of study of the quality of services in the current economic environment.

Key words: management, quality, service quality, quality management principles, municipal sector.