

відпустки, приємною зустріччю тощо. Такий стрес приносить задоволення, щастя, радість, приємні емоції і до того ж підвищує захисні сили організму людини. Дистрес у свою чергу пов'язаний з хворобами невдачами, конфліктами, неприємними життєвими ситуаціями, втратою коханої людини, розлученням тощо. Він навпаки викликає страхи, переживання, неспокій, зумовлює виникнення хвороб, депресій та руйнує здоров'я [1, с. 242].

Існує багато шляхів подолання стресу, кожен може обрати для себе найкращий, найзручніший. Ось деякі з них: 1. Самотність. Для того, аби подолати стрес варто залишитися на самоті принаймні одну годину, обдумати ситуацію, яка відбулася. При цьому не слід займатися хатніми справами, слухати музику, читати чи дивитися телебачення. Просто побути самим з собою, зі своїми думками, а ще ліпше зайнятися медитацією. 2. Поплакати. Як стверджують психологи – зі сльозами виходить весь негатив і на душі стає значно легше. Не потрібно соромитися своїх почуттів. Хочеться – поплач, але наодинці, а не подружці чи мамі в плече. 3. Фізичне навантаження. Чудовою розрядкою стане заняття йогою або силові фізичні навантаження. Позбудетесь від стресу і тіло в форму приведете. 4. Перегляд фільму. Тут можна обрати або комедію, щоб розслабитися та забути про проблеми, або навпаки обрати «тяжкий» фільм для усвідомлення того, що комусь може бути ще гірше ніж вам. І що ваш стрес – це зовсім не стрес. 5. Виговоритися. Чим більше ви розкажете про свої проблеми, тим легше буде вам. Можна поговорити самим з собою, можна близькій людині довіритися, а у складній ситуації варто вже звернутися до психолога. 6. Випийте кави. За результатами досліджень було виявлено, що вживання кави певною мірою допомагає боротися зі стресом. Знайдіть декілька хвилин часу на смакування ароматного напою та розслабтеся. Проте завжди пам'ятайте про міру [3].

Якщо розібратися, то наше життя – це суцільний стрес, проте все залежить від нас самих і від правильного сприйняття усіх життєвих ситуацій. Все що відбувається в нашому житті – певний урок, який для чогось потрібен. Його треба прийняти і гідно витримати.

Стрес – це не те, що з вами трапилося, а те, як ви це сприймаєте.

#### Список використаних джерел та літератури:

1. Кузьмін О.Є., Громовик Б.П., Гасюк Г.Д., Левицька О.Р., Мельник О.Г. Менеджмент у фармації. Підручник. За редакцією О.Є. Кузьміна і Б.П. Громовика. – Вінниця: НОВА КНИГА, 2005. – 448 с.
2. Лученко В. Стрес – менеджмент. – [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу: <http://luchenko.com>.
3. Гулий І.С., Сімахіна Г.О., Українець А.І. Психологічна теорія стресу та шляхи його подолання. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу: <http://medbib.in.ua/psihologichna-teoriya-stresu-shlyahi-yogo.html>

**Науковий керівник:** професор кафедри менеджменту та економічної безпеки,  
д.е.н., доцент Білик В.В.

**С. В. Янчукова**

*Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького*

## **КОНЦЕПЦІЯ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЇЇ ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ**

У сучасному глобалізованому світі існує стійкий попит лише на продукцію, яка відповідає жорстким нормам і стандартам якості. Своєю чергою, така продукція є конкурентоспроможною на зовнішніх ринках. До основних чинників конкурентоспроможності слід віднести рівень ціни та якість продукції. Якість є важливою передумовою підвищення рівня життя населення, економічної, соціальної та екологічної безпеки держави. Якість – комплексна категорія, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності економічних суб'єктів на макро- та мікрорівні, результативність їх стратегічних рішень, рівень організації виробництва, маркетингу тощо. Управління якістю має безупинний вплив на суцільне виробництво шляхом систематичного втілення комплексу

взаємопов'язаних функцій: взаємодія із зовнішнім середовищем, політика і планування якості, навчання та мотивація персоналу, організація роботи з якості, контроль якості, інформування споживачів, прийняття рішень і реалізація заходів, пов'язаних із підвищенням якості. Загалом якість продукції визначається дією низки суб'єктивних факторів. Для дослідження і контролю впливу цих факторів на рівень якості необхідне запровадження сучасних систем управління якістю. При цьому потрібні не окремі розрізнені й епізодичні зусилля, а сукупність заходів постійного впливу на процес створення продукту з метою підтримки відповідного рівня якості. Управління якістю неминує оперує такими поняттями як система, зовнішнє і внутрішнє середовище, мета, програма, процес [1, с. 17-18].

За даними Американського товариства якості (ASQ), загальне управління якістю (TQM) – це управлінський підхід до досягнення довгострокового успіху завдяки задоволеності клієнтів [2]. Це концепція підвищення ефективності та гнучкості всієї компанії, своєрідна культура підприємства, заснована на навичках колективної роботи. Це скоріше «філософія», ніж метод, техніка. Основними компонентами TQM є: зобов'язання керівництва, документальна система управління якістю, статистичний контроль виробничих процесів і зусилля колективу з поліпшення якості. Всі компоненти доповнюють один одного і вимагають повної прихильності до проблем якості, від вищого керівництва до найнижчих рівнів організації.

TQM – це скоріше напрямок, ніж певний стан. Немає компанії, яка після реалізації нової ідеї управління могла б сказати, що вона вже має TQM. TQM базується на постійному вдосконаленні [4].

Налагодження системи управління якістю є критично важливим у сучасному виробництві. Якщо виготовляється продукція, яка розчаровує клієнтів і споживачів, це негативно позначається на ефективності бізнесу. У процесі TQM всі члени організації беруть участь у вдосконаленні процесів, продуктів, послуг і культури, в якій вони працюють. Дослідження 2014 року, опубліковане в *Advances in Decision Sciences* [3], виявило, що реалізація TQM «позитивно пов'язана з усіма показниками ефективності», загальна практика управління якістю «загалом підвищує продуктивність фірми».

Загалом науковці виокремлюють 8 принципів загального управління якістю:

- 1) орієнтація на споживача. Все, що робить компанія – від навчання співробітників до покупки нових технологій – робиться заради задоволеності споживачів;
- 2) залучення усіх працівників. Співробітники повинні бути мотивовані на досягнення спільних цілей і залучені до процесу прийняття рішень;
- 3) процесний підхід. Запроваджуючи контроль якості в межах усіх виробничих процесів, можна послідовно створювати високоякісні продукти;
- 4) інтегрованість. Усі процеси повинні бути інтегрованими та взаємопов'язаними;
- 5) стратегічна спрямованість. Компанії повинні формулювати стратегічні плани, які включають якісну інтеграцію як основний компонент;
- 6) постійне вдосконалення. Уповноважені керівники та працівники повинні постійно шукати нові шляхи підвищення конкурентоспроможності продукції та ефективності виробництва;
- 7) прийняття рішень виключно на основі фактів. Щоб постійно вдосконалюватися і вдосконалювати продукцію, необхідно забезпечити систематичний збір та аналіз комплексу даних про ефективність виробництва і збуту;
- 8) обмін інформацією. Менеджери, працівники та власники бізнесу повинні регулярно та ефективно спілкуватися, щоб забезпечити обмін інформацією, підтримувати моральний дух та підвищувати мотивацію.

Серед загальних принципів управління якістю, науковці також виокремлюють певну низку переваг системи TQM у порівнянні з традиційною системою управління якості. Серед них можна виділити такі:

- TQM допомагає зосередитися на потребах ринку та сприйнятому задоволенні, а не на технічних деталях;

- підприємства прагнуть підвищити якість продукції завдяки глибоким культурним змінам і ставленню персоналу, просуванню групової роботи, заснованої на участі;
- оскільки досягнення високих стандартів якості не може бути негайним, TQM зосереджується на довгостроковому, систематичному плануванні та стратегічному підході;
- використання цього підходу базується на критичному аналізі всіх процесів і діяльності, що забезпечує максимізацію доданої вартості, зниження витрат, підвищення безпеки підприємства та покращення якості продукції;
- загальне управління якістю допомагає розвивати комунікаційні процеси. Неправильні процедури та неадекватна комунікація викликають непорозуміння, плутанину, низьку продуктивність, величезні зусилля для досягнення скромних результатів, низьку якість і навіть нижчий моральний дух персоналу [5].

Отже, загальне управління якістю продукції є, по суті, наскрізним аспектом системи управління підприємством – таким, як час, витрати виробництва, управління персоналом. Саме це положення знаходиться в основі базових принципів створення сучасних систем менеджменту якості. Сучасне управління якістю продукції повинне прямо орієнтуватися на характер потреб, їхню структуру і динаміку; ємність і кон'юнктуру ринку; стимули, зумовлені конкуренцією на міжнародних ринках. Сучасне управління якістю на підприємстві, незалежно від форми власності та масштабу виробничої діяльності, повинне оптимально сполучати дії, методи і засоби, що забезпечують, з одного боку, виготовлення продукції, що задовольняє поточні запити і потреби ринку, а з іншого боку – розробку нової продукції, здатної задовольняти майбутні запити і потреби ринку.

#### Список використаних джерел та літератури:

1. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2016. – 367 с.
2. Американське товариство якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://asq.org/>
3. Науковий журнал «Advances in Decision Sciences» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journal.asia.edu.tw/ADS/>
4. TQM – Total Quality Management [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://quality-management.pl/tqm-total-quality-management/>
5. Total Quality Management [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.system-kanban.pl/definicja/tqm-zarzadzanie-przez-jakosc/>

**Науковий керівник:** старший викладач кафедри менеджменту та економічної безпеки  
Кирилюк І. М.