

Крім того, у демократичних країнах люди схильні отримувати те, що вимагають, але зазвичай не отримують те, про що не просять. Таким чином, політична участь має вирішальне значення для перетворення можливості контролювати та притягувати до відповідальності місцевих політиків і публічних управлінців.

Література

1. Bardhan, P. and Mookherjee, D. (2005). Decentralizing delivery of anti-poverty programs in developing countries. *Journal of Public Economics*. 89(4). Pp. 675–704.
2. Faguet, J. (2004). Does decentralization increase government responsiveness to local needs? *Journal of Public Economics*. 88(3-4). Pp. 867–893.
3. Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Anchor Books, New York.

УДК 351:005

СУТНІСТЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ TQM.

Шевченко А.О. студентка,
3 курс, спеціальність 281

Публічне управління та адміністрування
Національний аерокосмічний університет
ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»,

Дегтяр А.О., д-р. наук з держ. упр., проф.,
Заслужений діяч науки і техніки України,
Національний аерокосмічний університет
ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»,
кафедра економіки та публічного управління

Тотальний менеджмент якості (TQM) – це концепція, яка передбачає загальне, цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності – від досліджень до післяпродажного обслуговування – за участі керівництва та співробітників усіх рівнів та за раціонального використання технічних можливостей.

Метою TQM є досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів усіх груп, зацікавлених у діяльності компанії. В поняття "зацікавлені сторони" входять люди або групи, зацікавлені в успіху діяльності організації. До них належать споживачі, власники, робітники, постачальники та суспільство, але в ряді випадків можуть належати й інші сторони. У сучасних умовах до "зацікавлених сторін" відносять і конкурентів.

Завданнями TQM є постійне поліпшення якості шляхом регулярного аналізу результатів та коригування діяльності, повна відсутність дефектів та невиробничих витрат, забезпечення конкурентоспроможності та завоювання

довіри всіх зацікавлених груп за рахунок використання передових технологій, гнучкості, своєчасних поставок, енергії колективу.

Тактикою TQM є усунення причин дефектів; залучення всіх співробітників до діяльності з поліпшення якості; активне стратегічне управління; безперервне вдосконалення якості продукції та процесів; використання наукових підходів до вирішення задач; регулярне самооцінювання.

Метод структурування функції якості QFD (Quality Function Deployment) є одним із ключових методів управління якістю, який рекомендується до використання методологією TQM. Даний метод було розроблено в Японії і метою його було гарантувати якість із найпершої стадії створення й розвитку нового продукту. QFD – це систематизований шлях вивчення потреб і побажань споживачів через розгортання функцій та операцій у діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу створюваного продукту, який би гарантував отримання кінцевого результату, що відповідає очікуванням споживачів. Отже, застосуванню методу передують процес визначення вимог споживача та цілей компанії, що передбачає: визначення передбачуваного споживача; визначення рейтингу споживача для виробника; збирання побажань споживача; організація оброблення зібраних побажань; визначення рейтингу параметрів якості продукту для споживача.

В Україні національну нагороду з якості введено в 1996 р. за ініціативою Української асоціації якості (УАЯ) та Української спілки промисловців та підприємців за підтримки ЄФУЯ та ЄОЯ. В основу оцінки покладено Європейську модель. У 2001 р. постановою Кабінету Міністрів України засновано Всеукраїнський конкурс з якості для стимулювання підвищення якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, сприяння впровадженню ідеології TQM на підприємствах.

Історію TQM часто відносять до початку 1900-х років, коли Волтер А. Шеварт представив сучасний контроль якості. У 1931 році Шеварт представив знаковий промисловий твір під назвою "Економічний контроль якості виробленої продукції". Ця праця вважається одним з основоположних і базових принципів контролю якості виробництва.

Десятиліття потому подальший розвиток роботи Шеварда запровадив нові стандарти в управлінні якістю. Джозеф М. Джуран опублікував 1954 року книгу під назвою "**Що таке тотальний контроль якості? Японський шлях**". Ця праця ґрунтувалася на досвіді Юрана, який він отримав після того, як був запрошений до Японії японськими вченими та інженерами. Пізніше Джуран став співавтором "**Планування та аналіз якості**", ще одного бестселера в галузі TQM.

Переваги тотального управління якістю:

- Доставляє клієнтам міцнішу та якіснішу продукцію;
- Знижує витрати компанії в цілому;
- Мінімізує відходи протягом усього процесу виробництва та продажу;
- Дозволяє компанії стати більш адаптивною.

Мінуси тотального управління якістю:

- Може вимагати значних фінансових інвестицій для переходу на практики TQM;
- Часто вимагає переходу на практики TQM протягом тривалого періоду часу;
- Може зіткнутися з опором змінам;
- Для успіху потрібна підтримка всієї компанії.

Підсумок

Тотальне управління якістю (Total quality management - TQM) - це стратегічна основа, яка заохочує кожного в організації зосередитися на поліпшенні якості. Теорія стверджує, що бездоганна операційна діяльність підвищує задоволеність клієнтів. Існує багато принципів, які керують TQM, але загальна мета полягає в усуненні помилок, оптимізації процесів і максимізації ефективності.

Література:

1. Тотальне управління якістю (Total quality management - TQM) <https://www.maxzosim.com/totalnie-upravlinnia-iakestiu/amp/>
2. Малий І. Й., Цедік М. Г. Інституційний вимір цифровізації державного управління в Україні / Державне управління: удосконалення та розвиток. 2022. № 2. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2618> (дата звернення: 09.10.2023). DOI: 10.32702/2307-2156-2022.2.3
3. Яненко І.Г. Чинники і шляхи розвитку цифровізації в Україні / Економіка України. 2022. № 3. С. 04-22. URL: <https://doi.org/10.15407/economyukr.2022.03.004>
4. Скорик О. О., Рябоконь Н. П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії / Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 7. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1704> (дата звернення: 09.10.2023). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.7.50
5. Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління / Інформаційне право. 2017. No10. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf> (дата звернення: 03.01.2024)