

### 3. РОЛЬ ЛЮДСЬКОГО ФАКТОРА У ФУНКЦІОНУВАННІ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

**К.В. Дідченко**

*Національний університет харчових технологій*

На сучасному етапі суттєво зростають повноваження та відповідальність працівників, зокрема, підвищуються вимоги до компетентності, професійної майстерності, здатності до навчання і розвитку, творчого мислення, уміння працювати у команді, що виступає запорукою забезпечення необхідного рівня якості на основі всебічного врахування людського фактору виробництва.

Для економічно розвинених країн світу характерним є глибоке взаємопроникнення методів розвитку кадрів та систем управління якістю. Більше того, найкращі досягнення у галузі забезпечення якості демонструють ті країни (Японія, США, Великобританія), де методи управління якістю та розвитку кадрового потенціалу функціонують як єдиний злагоджений механізм [3, с. 54].

Удосконалення систем управління якістю в Україні та підкріплення їх практичним досвідом дозволяють зробити висновок, що людський фактор та науковий підхід вимагають більш ретельного зосередження уваги саме на цих важливих моментах, що і обумовлює актуальність теми дослідження.

Особливої актуальності набуває визначення ролі людського фактору та значення удосконалення управління людськими ресурсами у межах функціонування системи менеджменту якості підприємства на основі врахування кращого світового досвіду теорії і практики управління.

Обґрунтування значущості людського фактору посідає значне місце у працях всесвітньо відомих класиків менеджменту якості – Демінга Е., Джурана Дж., Ісікави К., Меллера К., Сміта Б., Тагуті Г., Фейгенбаума А., Шухарта В. та ін. Серед останніх публікацій особливості відмітити роботи Адлера Ю., Аронова І., Бейлстрексі Д., Віткіна Л., Грінелла Дж., Лапідуса В., Левченка О., Хімічевої Г., Шпера В., Щепетової С. Аналіз літературних джерел свідчить, що сучасні методи менеджменту персоналу у рамках системи управління якістю в Україні ще не знайшли широкого використання, тому дане питання потребує всебічного теоретичного та практичного дослідження [1, с. 57].

Значущість ролі людини в системі якості організації особливо зростає завдяки тісному взаємозв'язку менеджменту якості з такими напрямками теорії управління, як концепція загального менеджменту якості (Total Quality Management), японський підхід „кайзен”, розвиток

інституту лідерства, формування організаційної культури, управління змінами, управління знаннями, організація, що постійно навчається, інвестори у людей.

Японський підхід «кайзен» передбачає відкрите визнання проблем, пропаганду відкритості, створення робочих команд, формування відносин взаємної підтримки, самодисципліни, делегування повноважень, діяльність гуртків якості, систему заохочень та ін. [2, с. 34].

Організація управління знаннями – створення таких умов, за яких накопичені знання і досвід ефективно використовуються для виконання важливих для організації завдань.

Для досягнення успіху у сучасних умовах будь-яка компанія повинна бути організацією, яка постійно навчається, що передбачає досконале володіння п'ятьма дисциплінами у галузі знань: системним мисленням, особистою майстерністю кожного члену організації, умінням працювати з „ментальними моделями”, побудовою спільного мислення та здатністю навчатися у команді [5, с. 98].

Важливим досягненням у галузі управління розвитком кадрів є створення у Великобританії у 90-х рр. XX ст. національного стандарту „Інвестори у людей”, принципи якого включають: 1) обов'язок інвестувати кошти у персонал для досягнення цілей організації; 2) планування, яким чином навички кожного працівника і команди в цілому повинні бути розвинуті для досягнення цих цілей; 3) дія – проведення заходів з розвитку і використання необхідних навичок і вмінь згідно детально продуманої і безперервної програми, яка безпосередньо пов'язана з бізнес-цілями; 4) оцінка результатів тренінгу і розвитку для спонукання працівників до досягнення цілей, цінностей і потреб більш високого рівня. Актуальність стандарту „Інвестори у людей” зумовлена тим, що він ефективно використовується багатьма організаціями як доповнення або як основа для подальшого впровадження інших стандартів, зокрема ISO серії 9000 та ISO стандартів, зокрема ISO серії 9000 та ISO серії 14000, а також Європейської моделі з якості [4, с. 76].

На основі викладеного вище можна зробити висновок, що спрямованість систем управління якістю у даний час суттєво змістилася у бік людського фактору. Розкриттю потенціалу працівників сприяє формування набору цінностей, культури взаємної довіри та надання їм повноважень. Залучення співробітників до активності підтримується можливостями навчання та підвищення кваліфікації. Працівники розглядаються не як пасивні виконавці інструкцій, а як творча сила, яка активно впливає на роботу підприємства.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Адлер Ю.П. Вісім принципів, які змінюють світ / Адлер Ю.П. // Стандарти і якість. – 2001 – № 5/6. – С. 49-61.
2. Бейлстрекси Д. Управління змінами. Людський фактор / Бейлстрекси Д. // Європейська якість. – 2004. – № 3.
3. Віткін Л., Інтеграція систем управління за окремими напрямками діяльності / Віткін Л., Хімічева Г. // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – №1. – с. 53-58.
4. Левченко О.М. Економіка знань: управління розвитком людських ресурсів Великобританії / О.М. Левченко. – К.: Видавничий дім «Корпорація», 2005. – 292 с.
5. Мариничева М. Десять загальноприйнятих фактів про управління знаннями (Knowledge Management) / Мариничева М. // Якість. – 2008. – 167 с.

*Науковий керівник – Сіднева Ж.К., к.е.н.*