

- Dress etiquette is being established as an element of the contemporary business etiquette but it is not important to the organizations in Bulgaria (local and foreign), barely, one in six of the respondents admit that in their companies is available requirement about the dress of the employees.
- More than a half of the respondents consider that they have significant gaps in their knowledge of matter or it does not mean anything.

The business etiquette appears to be left by the researchers as a quiet dying topic. Some of the new business leaders love T-shirts and ride bicycles, and it is probably the future. However, the importance of the business etiquette stays in our business flexibility. The global business needs its precious etiquette. The data presented in the article is a reason for discussion and rethinking, as well as providing useful information for mutual understanding with foreign and local partners.

References:

1. Barbara Pachter. The Essentials of Business Etiquette: How to Greet, Eat, and Tweet Your Way to Success. McGraw Hill Education, NY, 2013.
2. Harisanova M., N. Mironova (2010). Business communication. AvangardPrima, S., pp.164-2007.
3. Rosanne J. Thomas. Excuse Me: The Survival Guide to Modern Business Etiquette. AMACOM. New York. 2017.

Bondarenko S.M.

Ph.D., Associate Professor

Kyiv National University of Technology and Design

IMPROVING THE ACTIVITIES OF ENTERPRISES BASED ON TQM AND EFQM

Бондаренко С.М.

к.е.н., доцент

Київський національний університет технологій та дизайну

УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ НА ОСНОВІ TQM ТА EFQM

Abstract. *The article considers ways of improving the activity of enterprises on the basis of socially-oriented concepts of TQM and EFQM.*

Key words: *general management of quality TQM, model of business perfection EFQM, premium for quality, enterprise, quality.*

Анотація. *У статті розглядаються шляхи удосконалення діяльності підприємств на основі соціально-орієнтованих концепцій TQM та EFQM.*

Ключові слова: *загальне управління якістю TQM, модель ділової досконалості EFQM, премії за якість, підприємство, якість.*

В умовах глобалізації світової економіки загострюється міжнародна конкуренція між виробниками. На сьогоднішній день уже не знайдеться ринку, недоступного для виробників з усіх країн світу, тому питання забезпечення конкурентних переваг підприємств на глобалізованому ринку є особливо

актуальними та важливими. Це змушує виробників постійно шукати нові можливості і резерви для удосконалення технології, організації та управління підприємством. Удосконалення в сфері забезпечення високої якості продукції є найбільше дієвими для підвищення конкурентоспроможності виробників. Підприємствам вже не достатньо відповідати вимогам вітчизняних та міжнародних стандартів, зокрема ISO 9000, та мати сертифікат відповідності на систему управління якістю. Конкурентна боротьба за споживача давно вже точиться вище норм стандартів. В світовій практиці найбільш прогресивними підходами, що зорієнтовані на перевищення норм стандартів, є соціально-орієнтовані концепції TQM та EFQM.

Методологічні та методичні підходи до управління якістю на підприємстві сформовано у джерелах [1,5,6,7]. На важливості забезпечення якості як вирішального чинника позитивного ділового іміджу та конкурентоспроможності сучасного підприємства наголошено в працях [2,3,4,8].

Загальне управління якістю TQM (Total Quality Management) — це підхід до управління організацією, який об'єднує бізнес-моделі управління підприємством і сучасні технічні засоби в науково обґрунтовану систему, метою якої є постійне поліпшення трудової діяльності і результатів цієї діяльності. Концепція TQM охоплює весь персонал підприємства, всі види його діяльності і направлена на використання всіх видів ресурсів для найбільш ефективного задоволення потреб споживачів, персоналу та суспільства у цілому. Концепція TQM може бути використана в організації будь-якої сфери діяльності. Вона сприяє підвищенню якості результатів трудової діяльності і забезпеченню фінансового успіху підприємства.

Система TQM виникла в результаті удосконалення підходів до управління якістю. Вона і наразі активно розвивається і вбирає в себе все прогресивне, що є у теорії та практиці управління підприємством.

За TQM якість продукції визначається не тільки якістю її виготовлення, а і якістю обслуговування при продажу та реалізації продукції, якістю після продажного обслуговування, монтажу та ін.

Ідеологія TQM – постійне удосконалення, що відображається у впровадженні новацій як шляхом радикальних змін, які потребують великих фінансових вкладень та мають великі ризики, так і кайдзен-удосконалень, які не потребують великих коштів і несуть невеликі ризики.

Велике значення в TQM надається персоналу підприємства, адже від нього залежить ефективність та життєздатність підприємства. Для того щоб персонал продуктивно і якісно працював, потрібно приділяти йому належну увагу. Міра орієнтованості підприємства на власний персонал відбивається в задоволеності співробітників. Задоволеність співробітників – головний чинник задоволення споживачів. Вірність службовців призводить до вірності споживачів. А при зростанні задоволеності споживачів можна очікувати на підвищення конкурентоспроможності підприємства та зростання його фінансових результатів. Для забезпечення задоволеності персоналу керівництво турбується про здоров'я та самореалізацію співробітників, про добробут їх

родин та ін. Частиною мотивації в TQM стає навчання співробітників, яке має безперервно продовжуватись протягом усього їх трудового життя.

Принципи управління якістю в TQM такі: орієнтація на замовника, лідерство, задіяність персоналу, процесний підхід, поліпшення, прийняття рішень на підставі фактичних даних, керування взаємовідносинами.

Підприємство несе корпоративну соціальну відповідальність за свою діяльність перед стейкхолдерами – споживачами, партнерами, працівниками, довкіллям, державними органами, місцевою громадою, та всім суспільством у цілому.

Важливим елементом TQM є самооцінка отриманих результатів діяльності, яка проводиться силами самої організації. При здійсненні самооцінки підприємством важливо вибрати модель, за якою буде проводитись порівняння. Багато об'єктів господарювання використовують для цього моделі міжнародних премій з якості. Підприємство проводить самооцінку своєї діяльності за обраною моделлю і представляє матеріали на відповідний національний конкурс з якості. Переможці національних конкурсів допускаються до участі у міжнародному конкурсі.

В Україні самооцінка проводиться за Європейською моделлю премії з якості EFQM. Її ще називають моделлю ділової досконалості EFQM, бо це не тільки система критеріїв для визначення призових місць у конкурсах з якості, але і інструмент для досягнення підприємством ділової досконалості.

Модель ділової досконалості EFQM вміщує 9 критеріїв і 32 підкритеріїв. Вона описує сучасну ідеальну організацію з точки зору передових вчених, науковців та менеджерів не тільки Європи, але і всього світу.

Модель EFQM містить групи критеріїв, за якими оцінюються можливості підприємства із забезпечення якості та результати діяльності підприємства із реалізації цих можливостей. Критерії моделі EFQM такі: лідерство; персонал; стратегія; партнерство та ресурси; процеси, продукція та послуги; результати для споживачів, результати для персоналу, результати для суспільства, результати бізнесу. Кожен критерій має встановлену максимальну кількість балів, за якими може бути оцінений. Співвідношення між цими групами критеріїв — 50:50. Кожна група критеріїв оцінюється однаковою кількістю балів — 500. Максимальна кількість балів, яку може в ідеалі набрати підприємство, дорівнює 1000. Кожен критерій містить декілька підкритеріїв. Вагомість критеріїв, які входять до складу моделі, різні. Процентне співвідношення вагомості критеріїв характеризує відносну важливість кожного критерію. З дев'яти критеріїв найвищою кількістю балів оцінюються "результати, щодо споживачів" та "результати бізнесу" — до 150 балів. Всі інші критерії мають однакову кількість балів — 100. Це відображає сучасний погляд на пріоритети в управлінні якістю.

Щорічно в Україні за моделлю ділової досконалості EFQM проводяться національні конкурси з якості. Українська асоціація якості розробила і з 2003 року впроваджує в практику «Комплексну систему оцінювання та визнання рівнів досконалості підприємств і організацій в Україні». Рівень досконалості претендента визначається кількістю балів, які він отримує під час оцінювання за критеріями моделі EFQM. Системою

передбачено визнання досконалості в масштабах України та Європи. На сьогоднішній день ідеальна організація за шкалою EFQM відповідає 1000 балам. Кращі в Європі оцінюються в 650-800 балів. Лідери України сьогодні досягають 500-650 балів.

Література:

1. Бондаренко С.М. Особливості використання соціально-орієнтованої концепції загального управління якістю TQM в Україні / С.М. Бондаренко, І.М. Строкач // Технології та дизайн. – 2014. – № 1 (10). – Режим доступу: http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=njuu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=1=&S21COLORTERMS=0&S21STR=EJ000048%2F2014%2F1
2. Бондаренко С.М. Оцінка конкурентоспроможності підприємства / С.М. Бондаренко, А.А. Невмержицька // Технології та дизайн. – 2014. – № 2 (11). – Режим доступу до журн.: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/td_2014_2_15.pdf
3. Бондаренко С.М. Імідж організації: сутність, зміст та основні етапи формування / С.М. Бондаренко, К.В. Ліфар // Технології та дизайн. – 2014. - № 2 (11). – Режим доступу до журн.: https://drive.google.com/drive/folders/0B_w9huKeXPEIZjdYeEхуТНМ5WHM
4. Касич А.О. Управління конкурентними перевагами підприємства / А.О. Касич, Ж.В. Харьковська // Економічний аналіз. – 2016. – № 2. – С. 79-85.
5. Лойко Д.П. Управління якістю: навч. посіб. 2-ге вид. – Львів: Магнолія 2006, 2015. – 336 с.
6. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 368 с.
7. Фомичев С. К., Старостина А. А., Скрябина Н. И. Основы управления качеством – К.: МАУП, 2002. – 191 с.
8. Харченко Т. О. Принципи корпоративної соціальної відповідальності як фактор формування конкурентних переваг організації / Т.О. Харченко, К.П. Веденіна // Економічні студії. Науково-практичний журнал. Випуск 5 (18) грудень 2017 р. м. Львів. – 2017. – С. 15-19.