

Удосконалення управління бізнес-процесами підприємства з урахуванням основних принципів TQM та EFQM

Вінницький національний технічний університет

Анотація. В даній роботі було розглянуто вдосконалення управління бізнес-процесами підприємства з урахуванням основних принципів TQM та EFQM. Доведено необхідність використання основних принципів концепцій TQM та EFQM в управлінні бізнес-процесами підприємства. Удосконалено структурно-логічну схему оцінки якості бізнес-процесів на основі використання даних концепцій.

Ключові слова: бізнес-процеси, TQM, EFQM, підприємство, концепції, якість, структурно-логічна схема, управління.

Abstract. In this work, the improvement of the management of business processes of the enterprise was considered, taking into account the basic principles of TQM and EFQM. The necessity of using the basic principles of the concepts of TQM and EFQM in the management of business processes of the enterprise is proved. The structural and logical scheme for assessing the quality of business processes based on the use of these concepts has been improved.

Keywords: business processes, TQM, EFQM, enterprise, concepts, quality, structural and logical scheme, management.

Вступ

У сучасному конкурентному бізнес-середовищі підприємства постійно шукають ефективні стратегії для підвищення якості своєї продукції та послуг, оптимізації витрат та досягнення конкурентних переваг. Одним з ключових напрямків для досягнення цих цілей є удосконалення управління бізнес-процесами. Особливу увагу при цьому привертають основні принципи Total Quality Management (TQM) та Європейської моделі якості (EFQM), які стали визнаними стандартами в галузі управління якістю та ділової досконалості.

Актуальність цієї теми для України обумовлена потребою в адаптації до світових стандартів та підвищенням конкурентоспроможності національних підприємств. Україна, що йде на шлях інтеграції в європейський бізнес-простір, зобов'язана відповідати високим стандартам управління якістю. Впровадження принципів TQM дозволяє підприємствам ефективно управляти ресурсами, підвищувати якість продукції та послуг, а також підтримувати стійку конкурентну перевагу в умовах глобалізації ринків.

Результати дослідження

Бізнес-процес можна визначити як послідовність взаємопов'язаних дій та операцій, які спрямовані на досягнення певної мети або результату в рамках діяльності підприємства. Він описує спосіб виробництва товарів або надання послуг, включаючи всі необхідні етапи, ресурси, технології та взаємодії між учасниками процесу. Структурно-логічна схема є графічним інструментом, який відображає послідовність дій та зв'язки між ними в рамках бізнес-процесу. Вона дозволяє уявно представити компоненти процесу та зрозуміти його логіку і структуру.

Необхідність використання структурно-логічних схем для оцінки якості бізнес-процесів на підприємстві полягає в тому, що вони надають можливість:

1. Візуалізувати процес: структурно-логічна схема дозволяє чітко побачити кожен етап та крок бізнес-процесу, що сприяє кращому розумінню його функціонування та складнощів.

2. Виявити проблеми та вузькі місця: аналізуючи схему, можна виявити можливі проблемні зони, де відбувається затримка або дефект, і вжити заходів для їх виправлення.

3. Покращити ефективність: розуміння структури бізнес-процесу дозволяє здійснити оптимізацію та покращення процесу, спрямовані на зменшення витрат, підвищення продуктивності та підвищення якості продукції або послуг.

В свою чергу, концепції TQM і EFQM [1, 2] визначають стратегічний підхід до управління, який покликаний забезпечити постійне покращення продуктивності, якості та конкурентоспроможності підприємства. Враховуючи динамічні зміни у світовій економіці, зростаючі вимоги споживачів та постійне вдосконалення технологій, важливо розглядати удосконалення управління бізнес-процесами як стратегічний пріоритет.

На рис. 1 відображено удосконалену [3] структурно-логічну схему оцінки якості бізнес-процесів на підприємстві, яка, на відміну від існуючих, враховує основні принципи TQM та ґрунтується на моделі Європейської досконалості EFQM.

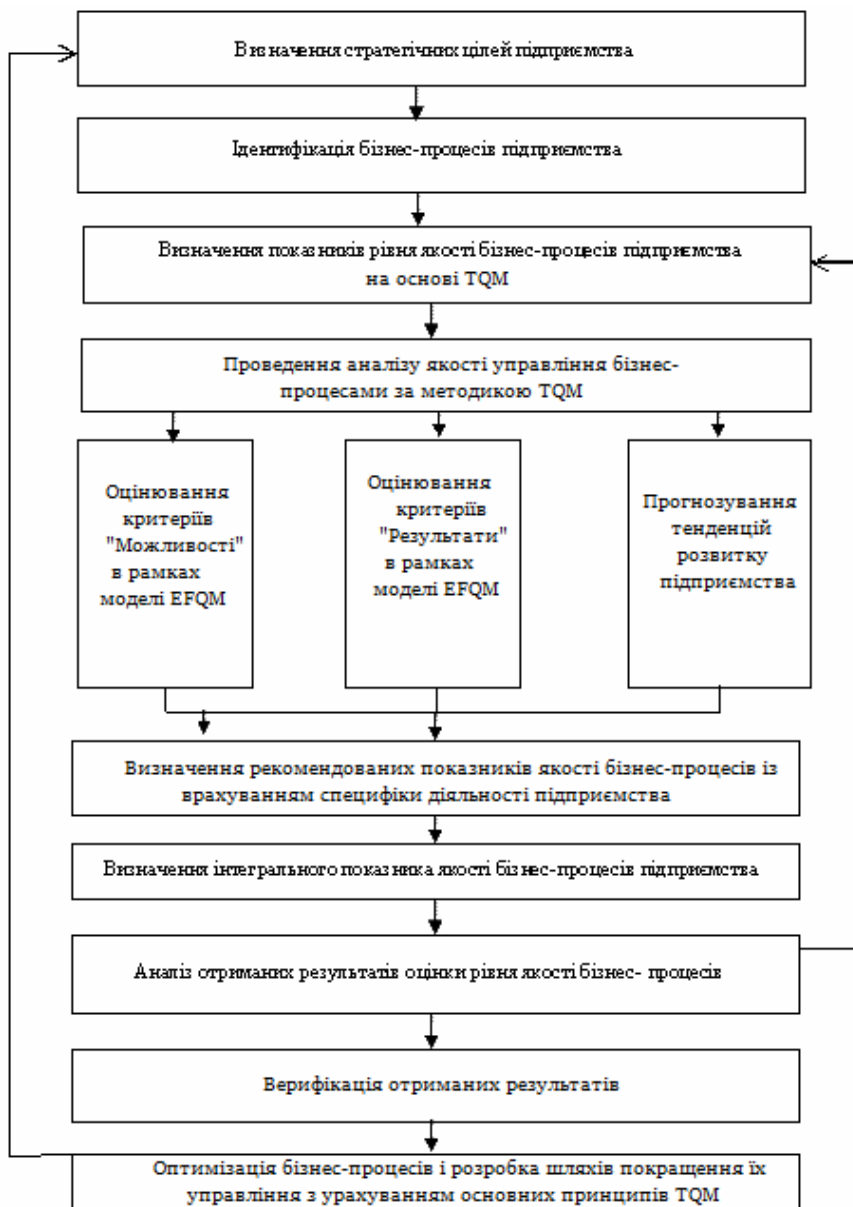


Рис. 1 – Структурно-логічна схема оцінки якості бізнес-процесів на підприємстві з урахуванням основних принципів TQM моделі Європейської досконалості EFQM

- У контексті загального розуміння, без обмежень моделі EFQM, методика визначає наступні етапи:
- на першому етапі проводиться визначення стратегічних цілей підприємства, що визначають характер і кількість бізнес-процесів;
 - на другому етапі відбувається ідентифікація та виділення ключових бізнес-процесів підприємства;
 - третій етап передбачає визначення показників, які характеризують якість бізнес-процесів;
 - на четвертому етапі визначаються показники якості через спостереження та вибір експертної групи;
 - п'ятий етап включає нормування показників, тобто перетворення їх у безрозмірні показники якості.

Останнім етапом передбачається підвищення потенційних оцінок за критеріями та підкритеріями моделі EFQM після впровадження системи управління якістю бізнес-процесів, наприклад, використавши шкалу бажаності Е. Харрінгтона. Призначення цієї шкали – встановлення відповідності між параметрами, які мають різні одиниці виміру. Також важливо відзначити, що у моделі EFQM 2020 є можливість самостійного встановлення вагомості підкритеріїв критеріїв 3 та 6, що дозволяє враховувати галузеву специфіку підприємств.

Висновки

Таким чином, принципи концепції TQM та EFQM акцентують увагу керівника на постійному вдосконаленні бізнес-процесів. Вони доводять, що якість та результативність роботи підприємства напряму залежать від якості його процесів. Використання структурно-логічної схеми оцінки якості бізнес-процесів на підприємстві дозволяє впроваджувати ці принципи на практиці, виявляти області для покращення та забезпечувати стабільну якість продукції та послуг у відповідності з вимогами сучасних стандартів та очікуваннями клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко С.М. Особливості застосування в управлінні організаціями моделі EFQM 2020. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 13-14. С. 34-39.
2. Total Quality Management, TQM URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/ Загальне_управління_якістю](https://uk.wikipedia.org/wiki/Загальне_управління_якістю)
3. Bondarenko S.M. (2022). Methodological foundations of creating a quality management system of business processes on the principles of sustainability at the fashion industry enterprise. QUALITY Access to Success/ Vol. 23, No. 186. 252-261..

Нікіфорова Лілія Олександрівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки підприємства та виробничого менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: nikiforova@vntu.edu.ua

Парвадов Максим Сергійович – студент групи 1 МПОУ-22м факультету Менеджменту та Інформаційної Безпеки Вінницького національного технічного університету, м. Вінниця.

Nikiforova Liliia - Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Enterprise Economics and Production Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: nikiforova@vntu.edu.ua

Parvadov Maksym – master, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.