



УДК 004.2

**ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC MECHANISMS OF QUALITY  
MANAGEMENT IN THE SPHERE OF SERVICES  
ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ  
ПОСЛУГ**

**Diadiura V.G. / Дядюра В.Г..**<https://orcid.org/0000-0002-5117-9990>

master / magіstr

**Psareva I. S. / Псарьова І. С.**

c.t.s., as.prof. / к.т.н., доц.

ORCID: 0000-0002-5117-9990

*Pryazovskyi State Technical University, Mariupol, Universytets'ka Street, 7, 87555**Приазовський державний технічний університет, Маріуполь, Університетська, 7, 87555*

**Анотація.** Стаття присвячена висвітленню основних положень механізму управління ефективністю праці в сфері послуг. У статті розглянуті загальні трактування понять «механізм» та «організаційно-економічний механізм управління ефективністю праці». На основі узагальнення наявних точок зору та підходів до їх визначення сформовано авторське розуміння економічного механізму. Представлено основні підходи до визначення поняття «організаційно-економічний механізм».

**Ключові слова:** тип ринку, конкуренція, споживання, фактори, управління, моніторинг.

Рівень життя країни визначається рівнем якості продукції та послуг, вироблених її населенням. Рівень якості продукції та послуг визначається якістю менеджменту. Активна політика в сфері підвищення якості життя формує механізми управління якістю в економічній системі в цілому. На Україні на сьогодні відзначається негативна динаміка соціально-економічних процесів. Погіршуються показники стану здоров'я населення, зростає незадоволеність житловими умовами, знижується ступінь доступності різних рівнів освіти для найбільш малозабезпечених верств населення, зростає розрив у нерівності доходів різних верств населення. Тісний взаємозв'язок цих явищ з економічними процесами, що відбуваються в країні, очевидна. Пошук можливостей комплексного вирішення перерахованих соціально-економічних проблем стає першорядним завданням української економічної науки.

Ступінь розробленості проблеми. Питання формування організаційно-економічного механізму підвищення якості життя населення піднімалися в різний час різними вченими, але до сих пір розвиток теоретичних і практичних розробок цієї проблеми в науковій літературі висвітлюється недостатньо повно. Проблеми управління якістю матеріальних об'єктів, їх взаємозв'язку з економічними процесами знайшли відображення в працях Аристотеля, Є. Бем-Баверка, Л. Вальраса, Гегеля, У. Джевонсона, Д. Локка, К. Маркса, К. Менгера, В. Парето, П. Самуельсона, Ф. Еджуорт.

Питання якості продукції та організації виробництва розглядалися в працях зарубіжних авторів: В. Демінга, Д. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, Г. Тагути, А. Фейгенбаум, Дж. Харрінгтона і в роботах вітчизняних вчених: Г.Г. Азгальдова, Ю.П. Адлера, Л.М. Бадалова, Р.Л. Біло-Брагіна, А.В. Глічева,



Б.І. Герасимова, Д.С. Демиденко, Н.Д. Ильенковой, Е.М. Карлика, Д.С. Львова, В.В. Окрепілова, В.С. Синько та ін.

Слід особливо виділити праці академіка В.Я. Белобрагін і його наукової школи, присвячені створенню теоретичної концепції та застосування теорії шість сигм якості продукції та послуг на підприємстві.

Найважливіше значення при формуванні та функціонуванні організаційно-економічного механізму умови і фактори, які безпосередньо впливають на ефективність діяльності підприємства. Оскільки аналізовані чинники виступають в якості базису в справі формування механізму управління ефективністю, їх виділення, вимірювання і облік дозволяють підвищити якість управління ефективністю [1, с. 506].

При визначенні умов і факторів функціонування механізму управління, визначимо фактори зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства, які мають найбільший вплив на діяльність підприємства і зумовлюють його ефективність.

Фактори зовнішнього середовища:

1. Динаміка і тип ринку. В першу чергу це показник динаміки ємності ринку, ніж в більшій мірі зростає ринок, тим більше передумов є для зростання ефективності діяльності організації. При цьому розглядаючи динаміку ринку, слід враховувати динаміку вільної ємності ринку, інакше на ринку може скластися ситуація, при якій зростання ринку не викличе збільшення ефективності діяльності через збільшення обсягів продажів. Так само необхідно враховувати тип ринку - напрямок роботи підприємства з точки зору орієнтації продукції - на кінцевого споживача. Тому основною задачею управління є постійний моніторинг ринку, вдосконалення асортиментної політики та зміна виробничої програми.

2. Конкуренція. Даний фактор необхідно розглядати з точки зору творення і руйнування. В основному, усталений ринок має фіксований набір конкурентів, при цьому відбувається поділ ринку і кожен діє в рамках займаного сегмента, ця ситуація призводить до синергетичного ефекту (поділ витрат між конкурентами на формування споживчої думки, лобіювання власних інтересів в органах влади, створення асоціацій і захист інтересів в глобальному економічному просторі і т.п.). Що в свою чергу позитивно впливає на ефективність діяльності підприємства. Однак на ринку частіше зустрічається руйнівна конкуренція - агресивна поведінка конкурентів (ведення цінових воєн, використання адміністративних ресурсів, рейдерство і т.п.). Тому, розглядаючи фактор конкуренції, необхідно виділити два завдання: вибудовування бар'єрів для входу на ринок нових конкурентів і застосування ефективних інструментів ведення конкурентної боротьби з традиційними конкурентами [5, с. 455].

3. Споживче сприйняття продукції. Даний фактор показує силу бренду продукції (послуг) підприємства у споживачів. Виникає необхідність формування ефективних інструментів брендингу.

4. Доступ до факторів виробництва (земля, праця, капітал). Концентрувати увагу на скорочення та оптимізацію витрат, при зростанні даного чинника - акцент робиться на забезпечення зростання продажів і збільшення частки



ринку.

5. Тип споживання. Вивчаючи та враховуючи цей фактор дає можливість підприємству оптимізувати взаємодії із споживачем, що позитивно позначається на збільшення обсягів продажів, підвищення ефективності діяльності підприємства.

Фактори внутрішнього середовища:

1. Потенціал оптимізації співвідношення «ціна / цінність». Даний фактор описує вплив маркетингового потенціалу підприємства на ефективність виробничої діяльності. Ефективність виробництва сприяє зменшенню витрат, а, отже - лідерство на ринку за ціною і добре сприймається ринком товар, що дозволяє формувати велику норму прибутку і фінансувати процеси, спрямовані на підвищення ефективності виробництва [13, с. 391].

2. Ступінь інноваційного сприйняття. Високий ступінь інноваційного сприйняття дає можливість підприємству підвищувати ефективність виробництва за рахунок ресурсозберігаючих технологій і раціональної організації процесів виробництва продукції (організаційні інновації).

3. Фінансовий стан підприємства. Показує ступінь інвестиційної привабливості бізнесу. Хороший фінансовий стан підприємства збільшує ймовірність залучення додаткового капіталу, для розвитку підприємства.

4. Технологічний розвиток. Рівень технологічного розвитку дозволяє раціональне побудова виробничих бізнес-процесів, що в свою чергу безпосередньо впливає на ефективність діяльності підприємства.

5. Організація бізнесу. Якість організації бізнес-процесів в компанії (виробничих, збутових, логістичних, управлінських, комунікаційних), визначають ефективність його діяльності.

6. Якість фінансового менеджменту. Ефективне управління фінансами дозволяє найбільш якісно організувати виробничий цикл, скоротити витрати.

7. Кадровий потенціал. Людський потенціал співробітників підприємства, рівень завдань, які можуть бути вирішені персоналом підприємства, визначає його

При формуванні суб'єктів управління ефективністю нами виділені три групи суб'єктів: власники, топ-менеджмент, персонал підприємства. При формуванні суб'єктів управління враховуємо різну ступінь впливу на формування механізму управління підприємства [10, с. 188].

В рамках запропонованого організаційно-економічного механізму управління ефективністю діяльності підприємства, пропонуємо наступні методи управління, що дозволяють підвищити ефективність за рахунок якісної підготовки управлінських рішень:

1. Організаційні методи - це методи управління, що базуються на організаційних законах і на організаційних відносинах між людьми. Це -якість бізнес-процесів всередині організації: розподіл функцій, обов'язків, відповідальності, повноважень, встановлення порядку ділових взаємин, що досягається структуруванням, регламентуванням, нормуванням і інструктуванням.

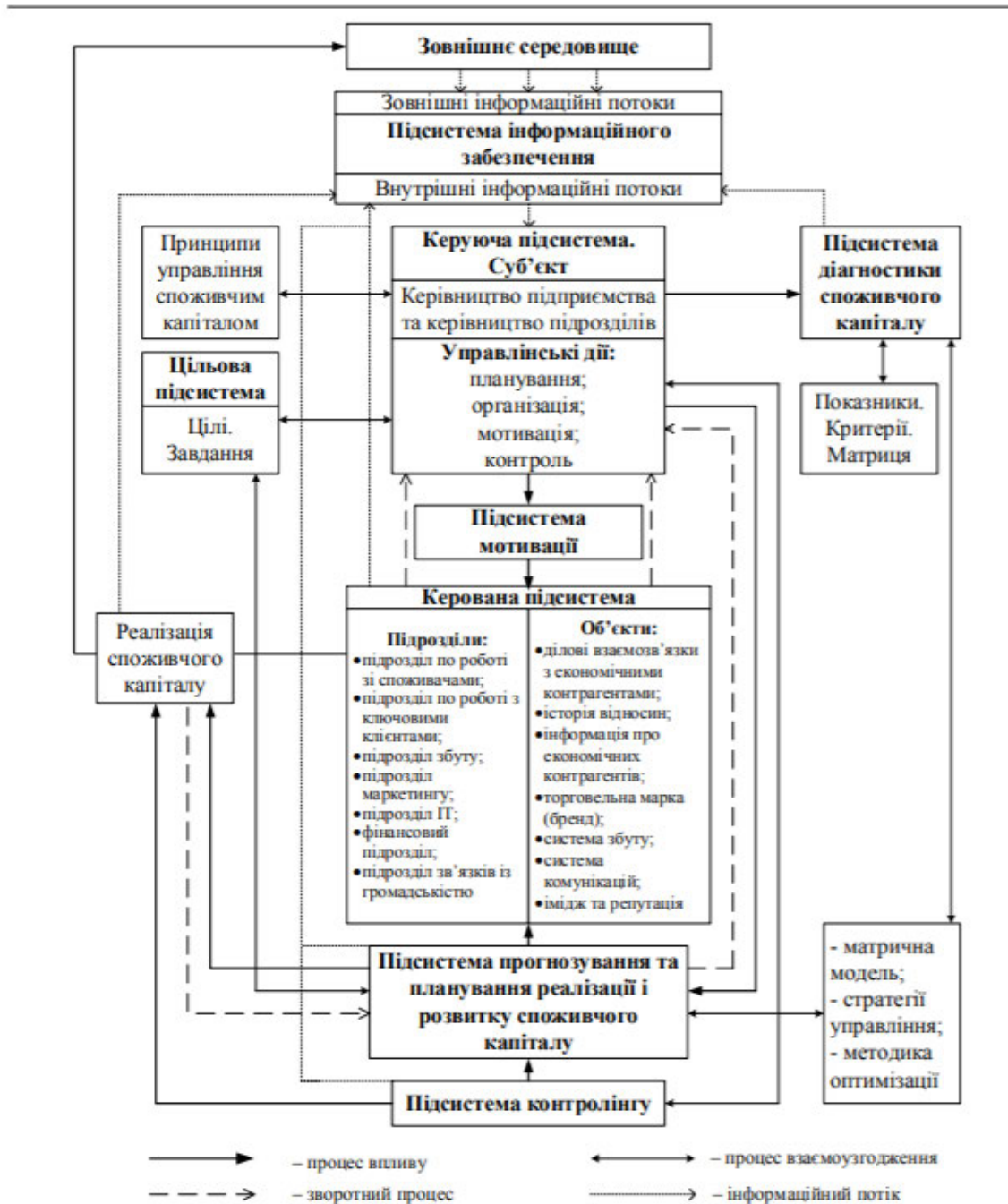
2. Адміністративні методи - це способи і форми управління, в основі яких



лежить адміністрування, распорядительство, що спирається на накази, розпорядження, які спускаються згори установки.

3. Соціально-психологічні методи управління - способи впливу на об'єкт управління за допомогою соціально-психологічних факторів і спрямовані на управління соціально-психологічними відносинами в колективі.

4. Економічні методи управління - це система прийомів і способів впливу на виконавців за допомогою конкретного порівняння витрат і результатів (матеріальне стимулювання і санкції, фінансування і кредитування, зарплата, собівартість, прибуток, ціна) [8, с. 336].



**Малюнок 1 - Структурна схема організаційно-економічного механізму управління**

Авторська розробка





## Висновки

На підставі аналізу, проведеного з метою пошуку концептуальної моделі формування організаційно-економічного механізму управління продуктивністю праці можна зробити наступні висновки:

1) при формуванні організаційно-економічного механізму управління продуктивністю праці необхідно використовувати концепції управління, спрямовані на розвиток працівників підприємства і забезпечення їм гідних умов трудового життя, що має на увазі комплексне застосування таких концепцій управління, як концепція гідної праці, концепція управління людськими ресурсами, концепція якості трудового життя і концепція корпоративної соціальної відповідальності;

2) використання пропонованого автором підходу до формування організаційно-економічного механізму управління продуктивністю праці може забезпечити підприємству зростання продуктивності праці через реалізацію потенційних можливостей, що надаються науково-технічним прогресом, за рахунок активізації людського фактора виробництва;

3) основні положення концепцій управління, обраних для формування організаційно-економічного механізму управління продуктивністю праці, можуть бути використані підприємством з метою розвитку соціального діалогу і зниження гостроти протиріч між суб'єктами трудових відносин (роботодавцями і працівниками).

## Література:

1. Бухалков, М.І. Організація виробництва та управління підприємством: Підручник / М.І. Бухалков. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 506 с.

2. Гаврилов, Л.П. Управління підприємством: фінансові та інвестиційні рішення: Навчальний посібник / Л.П. Гаврилов. - М.: Фінанси і статистика, 2012. - 184 с.

3. Гукова, А.В. Управління підприємством: фінансові та інвестиційні рішення: Курс лекцій для бакалаврів: Навчальний посібник / А.В. Гукова, І.Д. Анікіна, Р.С. Беків. - М.: ФиС, ИНФРА-М, 2012. - 184 с.

4. Гукова, А.В. Управління підприємством: фінансові та інвестиційні рішення: Навчальний посібник / А.В. Гукова. - М.: Фінанси і статистика, 2012. - 184 с.

5. Зайцев, Н.Л. Економіка, організація і управління підприємством: Навчальний посібник / Н.Л. Зайцев. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 455 с.

6. Кудрявцев, Е.М. Організація планування і управління підприємством: Підручник / О.М. Кудрявцев. - М.: АСВ, 2011. - 464 с.

7. Кудрявцев, Е.М. Організація, планування і управління підприємством / Е.М. Кудрявцев. - М.: АСВ, 2011. - 416 с.

8. Михненко, П.А. Теорія організації: підручник / П.А. Михненко. - М.: МФПУ Синергія, 2013. - 336 с.

9. Нікітін, А.В. Управління підприємством (фірмою) з використанням інформаційних систем: Навчальний посібник / А.В. Нікітін, І.А. Рачковская, І.В. Савченко. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 188 с.



10. Нікітін, А.В. Управління підприємством (фірмою) з використанням інформаційних систем: Навчальний посібник / А.В. Нікітін, І.А. Рачковская, І.В. Савченко. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 188 с.

11. Родіонова, В.Н. Організація виробництва та управління підприємством: Навчальний посібник / В.М. Родіонова, О.Г. Туровець. - М.: ВЦ РІОР, 2005. - 128 с.

12. Ружанська, Л.С. Теорія організації: Навчальний посібник / Л.С. Ружанська, А.А. Яшин, Ю.В. Солдатова. - М.: Флінта, 2016. - 200 с.

13. Русецька, О.В. Теорія організації: Підручник для академічного бакалаврату / О.В. Русецька, Л.А. Трофимова, Е.В. Песоцька. - Люберці: Юрайт, 2016. - 391 с.

14. Рязанцева, Н. ІС: Підприємство 8.0. Управління виробничим підприємством. Секрети роботи / Н. Рязанцева. - СПб.: ВHV, 2013. - 704 с.

15. Ширяєв, В.І. Управління підприємством: Моделювання, аналіз, управління / В.І. Ширяєв, І.А. Баєв, Е.В. Ширяєв. - М.: КД Ліброком, 2015. - 272 с.

***Abstract.** The article is devoted to highlighting the main provisions of the mechanism for managing the effectiveness of work in the field of services. The article considers the general interpretations of the concepts "mechanism" and "organizational and economic mechanism of labor efficiency management". Based on the generalization of existing points of view and approaches to their definition, the author's understanding of the economic mechanism is formed. The main approaches to the definition of "organizational and economic mechanism" are presented..*

***Key words:** market type, competition, consumption, factors, management, monitoring.*

*Научный руководитель: к.т.н., доцент Псарьова І.С.*

*Стаття відправлена: 09.03.2021 г.*

*© Дядюра В.Г., Псарьова І.С.*