

Економічні науки

УДК 005

Божко Надія Олександрівна

*магістрант кафедри менеджменту та державної служби
Черкаського національного університету
імені Богдана Хмельницького*

Bozhko Nadiia

*Master's Student of the Department of Management and Civil Service
Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy*

Заволокіна Євгенія Олександрівна

*магістрант кафедри менеджменту та державної служби
Черкаського національного університету
імені Богдана Хмельницького*

Zavolokina Yevheniia

*Master's Student of the Department of Management and Civil Service
Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy*

**ВПЛИВ ЕКОНОМІЧНИХ РИЗИКІВ НА МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ
ПІДПРИЄМСТВА
THE IMPACT OF ECONOMIC RISKS ON QUALITY MANAGEMENT
IN ENTERPRISES**

Анотація. Стаття досліджує економічні ризики в управлінні якістю, розглядаючи їх вплив на ефективність бізнес-процесів і конкурентоспроможність компаній. Описуються основні види ризиків, пов'язані з витратами на впровадження систем якості, невідповідністю стандартам і можливими втратами через збої в управлінні якістю продукції та послуг. Автори аналізують методи і підходи до управління цими ризиками, включаючи економічне обґрунтування систем контролю

якості, інвестиції в навчання персоналу та вдосконалення процесів. Стаття може бути корисною для менеджерів і фахівців з якості при розробці стратегій мінімізації економічних ризиків і підвищення загальної ефективності підприємств.

Ключові слова: менеджмент якості, система менеджменту якості, конкурентоспроможність, ризики, економічні ризики.

Summary. The article explores economic risks in quality management, examining their impact on the efficiency of business processes and the competitiveness of companies. It describes the main types of risks associated with the costs of implementing quality systems, non-compliance with standards, and potential losses due to failures in managing the quality of products and services. The authors analyze methods and approaches for managing these risks, including the economic justification of quality control systems, investments in personnel training, and process improvements. The article may be useful for managers and quality professionals in developing strategies to minimize economic risks and enhance overall business efficiency.

Key words: quality management, quality management system, competitiveness, risks, economic risks.

Постановка проблеми. Українська економіка значною мірою залежить від якості, яка є одним із ключових чинників для забезпечення національних інтересів. Підвищення якості продукції та послуг, а також їх конкурентоспроможності, сприяє зростанню обсягів виробництва та реалізації як на внутрішніх, так і на зовнішніх ринках, зміцнюючи позиції підприємств, галузей та промисловості загалом [1]. Одним із основних завдань для досягнення необхідного рівня якості є впровадження на підприємствах сучасної, процесно-орієнтованої системи управління якістю та інструментів для оцінки її ефективності й результативності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми функціонування системи управління якістю на підприємствах раніше були досліджені такими науковцями, як О. В. Козирєва [1], О.М. Гурман [2], Д.В. Литвак [3], О.В. Шереметинська [4], О. Кондратюк [5], Ю. Є. Тиркало [6], А. В. Переверзева [7], В.Б. Васюта [8].

Метою статті є пояснити, як управління якістю продукції та процесів безпосередньо впливає на зниження економічних ризиків і підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Виклад основного матеріалу. Однією з ключових характеристик підприємницької діяльності є здатність діяти в умовах підвищених ризиків і загроз для економічної безпеки. Це змушує підприємця приймати важливі рішення та ефективно керувати бізнесом у складних комерційних обставинах [5].

Система управління якістю забезпечує підприємствам підвищення конкурентоспроможності, ефективності та прибутковості за рахунок покращення якості продукції і послуг при мінімальних витратах. Управління якістю є комплексною функцією бізнес-процесів, спрямованою на поліпшення основних показників і зниження економічних ризиків. Впровадження сучасних систем управління якістю допомагає підприємствам досягати стратегічних і тактичних переваг, включаючи зростання продажів, вихід на нові ринки та зменшення витрат.

Система управління якістю – це набір бізнес-процесів, спрямованих на постійне задоволення потреб клієнтів і підвищення їхньої задоволеності, що дозволяє підприємствам досягати високих прибутків і міжнародної конкурентоспроможності при мінімальних витратах на виробництво та обслуговування. Це можливо за умов ефективного управління якістю на підприємстві.

Управління якістю можна розглядати як самостійну та комплексну управлінську функцію, враховуючи сучасні підходи до управління якістю. Основні цілі цієї концепції включають:

- підвищення конкурентоспроможності та ефективності підприємств і організацій через покращення якості продукції, а також основних, допоміжних і адміністративних процесів;
- зменшення економічних ризиків і зміцнення економічної стабільності підприємства або організації;
- забезпечення систематичного контролю та вдосконалення показників якості;
- дотримання вимог охорони навколишнього середовища.

Дослідження показують, що багато організацій отримують прямі фінансові вигоди від впровадження системи управління якістю. Можна виокремити такі внутрішні, зовнішні та сигнальні переваги, які разом сприяють покращенню економічних показників:

- внутрішні вигоди: підвищення ефективності та продуктивності, зниження витрат тощо;
- зовнішні вигоди: ті, що впливають на прибуток, наприклад, збільшення продажів або вихід на нові ринки;
- сигнальні переваги: такі як вихід на нові ринки або збільшення частки ринку [2].

Таким чином, системи управління якістю здатні запобігати виникненню проблем і підвищувати ефективність на всіх етапах життєвого циклу продукції, забезпечуючи інструменти для виявлення недоліків до того, як вони спричинять дефекти чи невідповідності. Добре розроблена, правильно впроваджена та сертифікована система управління якістю приносить компанії численні стратегічні та тактичні переваги [2].

Економічні ризики можуть призвести до зниження якості і навпаки.

Ризик розглядається як процес, пов'язаний із подоланням невизначеності під час вибору, при якому можна кількісно та якісно оцінити ймовірність досягнення запланованого результату, можливі невдачі та відхилення від цілі. Це підтверджує, що ризик, з одного боку, може створювати можливості для вдосконалення та розвитку, а з іншого — загрожувати ефективності діяльності підприємства на міжнародному ринку [7].

Управління ризиками стає сучасним інструментом забезпечення стійкості в складній економічній ситуації, що дозволяє підприємству розвиватися, підвищувати конкурентоспроможність і зміцнювати економічну безпеку [5].

Основними факторами, які визначають рівень ризику підприємницької діяльності та значно впливають на її результати для більшості підприємців, є зовнішні чинники. Ці зовнішні чинники можна розділити на прямі та непрямі.

До прямих факторів належать: суперечливість законодавства; непередбачувані рішення органів державної влади; економічна нестабільність (наприклад, монетарної, податкової, зовнішньоекономічної політики); непередбачувані зміни на внутрішньому та міжнародному ринках; непередбачувані дії конкурентів; корупція, шахрайство; непередбачувані зміни у відносинах з партнерами.

До непрямих факторів належать: політична нестабільність; соціальна нестабільність; непередбачувані зміни в економічній ситуації регіону; непередбачувані зміни в бізнес-середовищі; несподівані зміни на міжнародній арені; природні катастрофи.

Ці чинники можуть прямо впливати на якість продукції компанії, адже вони чинять регресивний вплив на кожному етапі виробництва. Зовнішні ризики можуть створити неприйнятні умови співпраці між підприємством і

його партнерами та постачальниками, що призведе до змін в умовах співпраці та, як наслідок, до зниження якості продукції.

Внутрішні чинники, що викликають економічні ризики, можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні. До об'єктивних факторів належать: несподівані зміни у виробничому процесі (такі як вихід з ладу обладнання чи моральне старіння); розробка та впровадження нових технологій і методів організації праці; локальні стихійні лиха; неочікувані зміни у внутрішніх економічних відносинах; брак бізнес-інформації на підприємстві; відсутність відділу маркетингу; фінансові труднощі, а також відсутність мотиваційних механізмів.

До суб'єктивних факторів належать: низька кваліфікація менеджерів та працівників; некомпетентність управлінських і інших адміністративних служб; невиконання умов контрактів з боку керівництва підприємства; відсутність готовності персоналу до ризику; помилки у прийнятті рішень; помилки в реалізації ризикованих рішень; а також смерть чи хвороба ключового фахівця.

Звичайно, врахувати всі фактори ризику неможливо, але цілком реально виділити ключові фактори, виходячи з наслідків їх впливу на конкретні види підприємницької діяльності. Таким чином, якість роботи і продукції неможливо підтримувати без впливу як економічних, так і інших ризиків, які є наслідком нестабільних економічних умов функціонування підприємств.

Основною перевагою управління якістю є підвищення рівня задоволеності споживачів. Впровадивши систему управління якістю, компанії можуть гарантувати, що їхні продукти та послуги відповідають очікуванням і вимогам клієнтів. Це призводить до утримання наявних клієнтів і залучення нових, що позитивно впливає на прибуток компанії [3].

Крім того, управління якістю допомагає компаніям виявляти та вирішувати проблеми, пов'язані з якістю їхньої продукції та послуг, що

призводить до економії коштів та підвищення ефективності виробництва. Покращуючи якість продукції і послуг, компанії можуть зайняти сильнішу позицію на ринку, забезпечити конкурентну перевагу на зовнішніх ринках і вигідно конкурувати з іншими компаніями [3].

Для досягнення високої ефективності господарської діяльності підприємствам важливо не лише намагатися уникати ризикових ситуацій (оскільки це не завжди можливо), але й навчитися всебічно оцінювати ризики, щоб запобігти їх реалізації. Такий підхід дасть змогу підприємствам швидко приймати обґрунтовані управлінські рішення та адаптуватися до умов невизначеності, зумовлених зовнішніми та внутрішніми чинниками [6].

Щоб зменшити ризик втрати якості у виробництві, необхідно знижувати економічні ризики та їхні можливі наслідки. З цією метою проводиться регулярна аналітична робота і впроваджується процес оцінювання ризиків. Процес оцінювання ризиків - це порівняння запропонованих варіантів рішень з урахуванням можливих вигод і втрат.

Вихідними даними для оцінювання ризиків є наступні:

- інформація у формі кількісних оцінок для кожної з запропонованих альтернатив, отримана в процесі аналізу ризиків;
- економічні та інші дані щодо витрат і очікуваних ризиків, пов'язаних з реалізацією кожної альтернативи.

Безризикова зона — це область, в якій збитки малоімовірні, що відповідає нульовим або від'ємним втратам. У цій зоні не очікується жодних втрат, що означає, що економічний результат діяльності є позитивним. Це свідчить про те, що на цьому етапі можна підтримувати якість виробництва без додаткових зусиль.

Зона толерантності до ризику — це область, де очікувані втрати не перевищують очікувані прибутки, що робить діяльність підприємства

економічно обґрунтованою. У цій зоні можна підтримувати необхідний рівень якості виробництва без додаткових зусиль або інвестицій.

Зона критичного ризику — це область, у якій втрати можуть перевищити очікувані доходи (суму витрат і прибутку). Цій зоні притаманний такий ризик: якщо збитки будуть суттєвими, всі ресурси, вкладені в бізнес, можуть зазнати незворотних втрат. У цьому випадку підприємець ризикує не лише не отримати дохід, але й зазнати прямих збитків, еквівалентних усім витратам. Це сфера, де продукція підприємства значно відрізняється від норми, встановленої за стандартами ISO, в аспекті якості виробництва та його підготовчих стадій.

Процес оцінювання ризиків у системі управління якістю є необхідним етапом, якого компанії повинні дотримуватися, впроваджуючи ризик-орієнтований підхід до управління якістю. Цей процес, новий для систем управління якістю (СУЯ), є постійним і циклічним:

1) встановлення бажаних результатів для елементів системи управління якістю, яких підприємство має досягти для реалізації загальних цілей СУЯ;

2) виявлення та аналіз чинників і ситуацій, що можуть стати на заваді досягненню конкретних цілей у сфері якості, а також оцінювання значущості їх впливу;

3) формулювання і реалізація політик та процедур, спрямованих на усунення або зменшення ризиків до прийнятного рівня;

4) збір інформації, що свідчить про потребу в доповненні або змінах цілей у сфері якості, ризиків і заходів реагування.

У сучасних умовах вітчизняні підприємства змушені вести свою діяльність в умовах постійної невизначеності та нестабільності економічного середовища. Війна в Україні та запроваджений воєнний стан ще більше підсилюють цю невизначеність і високі ризики [8]. Тому

управління ризиками стає критично важливим для підприємств, оскільки воно дозволяє мінімізувати негативний вплив у разі їх реалізації.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Економічні ризики та управління якістю тісно пов'язані в сучасному бізнесі. Ефективне управління якістю може знизити рівень економічного ризику, що виникає через неякісну продукцію, невідповідність стандартам і незадоволеність споживачів. З іншого боку, погане управління якістю може призвести до збільшення ризиків, таких як збитки від відкликання продукції, штрафи, втрата репутації та втрата позицій на ринку. Управління якістю допомагає мінімізувати витрати на виправлення помилок і забезпечує стабільність і стійкість бізнесу на конкурентному ринку. Впроваджуючи систему управління якістю, компанії краще можуть передбачати і управляти економічними ризиками, тим самим забезпечуючи довгострокову ефективність і конкурентоспроможність компанії. Таким чином, управління якістю є важливим інструментом зниження рівня економічних ризиків і забезпечення сталого розвитку організації.

Слід зазначити, що основною метою впровадження системи управління якістю на підприємстві є не отримання сертифікату відповідності міжнародному стандарту [4]. А побудова інструменту управління для підвищення конкурентоспроможності підприємства, забезпечення його сталого розвитку та зниження ризиків.

Література

1. Козирєва О. В., Євтушенко В. А., Світлична К. С., Абдулаєв М. Організаційне забезпечення побудови процесно-орієнтованої системи менеджменту якості на підприємстві. *Economic Synergy*. № 4. Р. 104–117. doi: <https://doi.org/10.53920/ES-2022-4-8>.

2. Гурман О. М., Степанюк В. О. Переваги впровадження системи менеджменту якості. *Modern methods for the development of science:*

proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference. (January 09–11). Haifa, Israel, 2023. 388 с.

3. Литвак Д. В., Шмагельська М. О. Інтеграція концепцій сталого розвитку та менеджменту якості підприємства. Сучасна освіта та наука в глобальному і національному вимірах: виклики, загрози та ефективні рішення. *Міжнародна науково-практична конференція: збірник тез*. (24 квітня 2024 рік). Вінниця, 2024. С. 280.

4. Шереметинська О. В., Захарченко А. А. Формування системи якості підприємства. *Приазовський економічний вісник*. 2021. Вип. 1(24).

5. Кондратюк О., Стояненко І. Економічні ризики підприємства: постковідна трансформація. *Scientia fructuosa*. 2021. № 4. С. 4–18.

6. Тиркало Ю. Є. Господарські ризики, економічні ризики та підприємницькі ризики: економічна сутність і співвідношення понять у теорії та законодавстві України. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки"*. 2022. № 3.

7. Переверзева А. В., Лазнева І. О. Аналіз економічних ризиків діяльності фірми на міжнародному ринку. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки»*. 2021. 2-1 (103). С. 87-90.

8. Васюта В. Б, Гузь Д. Ю. Ризик-менеджмент у підприємництві. *Modern science: innovations and prospects: proceedings of the 15th International scientific and practical conference*. Stockholm: SSPG Publish, 2022. P. 477-481.

References

1. Kozryieva O. V., Yevtushenko V. A., Svitlychna K. S., Abdulaiev M. Orhanizatsiine zabezpechennia pobudovy protsesno-orientovanoi systemy menedzhmentu yakosti na pidpriemstvi. *Economic Synergy*. № 4. P. 104–117. doi: <https://doi.org/10.53920/ES-2022-4-8> [in Ukrainian].

2. Hurman O. M., Stepaniuk V. O. Perevahy vprovadzhennia systemy menedzhmentu yakosti. *Modern methods for the development of science: proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference*. (January 09–11). Haifa, Israel, 2023. 388 s. [in Ukrainian].

3. Lytvak D. V., Shmahelska M. O. Intehratsiia kontseptsii staloho rozvytku ta menedzhmentu yakosti pidpriemstva. *Suchasna osvita ta nauka v hlobalnomu i natsionalnomu vymirakh: vyklyky, zahrozy ta efektyvni rishennia. Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia: zbirnyk tez*. (24 kvitnia 2024 rik). Vinnytsia, 2024. S. 280. [in Ukrainian].

4. Sheremetynska O. V., Zakharchenko A. A. Formuvannia systemy yakosti pidpriemstva. *Pryazovskyi ekonomichnyi visnyk*. 2021. Vyp. 1(24) [in Ukrainian].

5. Kondratiuk O., Stoianenko I. Ekonomichni ryzyky pidpriemstva: postkovidna transformatsiia. *Scientia fructuosa*. 2021. № 4. S. 4–18 [in Ukrainian].

6. Tyrkalo Yu. Ye. Hospodarski ryzyky, ekonomichni ryzyky ta pidpriemnytski ryzyky: ekonomichna sutnist i spivvidnoshennia poniat u teorii ta zakonodavstvi Ukrainy. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal "Internauka". Seriia: "Ekonomichni nauky"*. 2022. № 3 [in Ukrainian].

7. Pereverzieva A. V., Lazneva I. O. Analiz ekonomichnykh ryzykiv diialnosti firmy na mizhnarodnomu rynku. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli. Seriia «Ekonomichni nauky»*. 2021. 2-1 (103). S. 87-90 [in Ukrainian].

8. Vasiuta V. B, Huz D. Yu. Ryzyk-menedzhment u pidpriemnytstvi. *Modern science: innovations and prospects: proceedings of the 15th International scientific and practical conference*. Stockholm: SSPG Publish, 2022. P. 477-481.