

**Тітєвська Дар'я**  
Здобувач вищої освіти ОС Бакалавр  
Спеціальності «Менеджмент»  
Науковий керівник: **Нестеренко С.А.**,  
д.е.н., професор, завідувач кафедри менеджменту,  
Таврійський державний агротехнологічний університет  
ім. Дмитра Моторного, м. Мелітополь

## **НОВІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ В СИСТЕМІ TQM**

В сучасних умовах розвитку ринкових відносин для забезпечення ефективного функціонування як бізнесу в цілому, так і окремих його бізнес-процесів, зокрема, існує гостра потреба оптимального використання необхідних ресурсів. Здійснення жодного бізнесу неможливо без використання людських ресурсів. Розв'язання практичних завдань пов'язаних з становленням та розвитком економічних відносин в суспільстві, а також подальшим удосконаленням бізнесової діяльності потребує наявності кваліфікованих управлінців, які володіють фундаментальними знаннями в сфері реалізації й подальшого удосконалення процесів, що пов'язані з управлінням людськими ресурсами, які передбачають створення умов, що забезпечують оптимальне використання як саме цього ресурсу в цілому, так і кожного окремого працюючого зокрема.

Управління людськими ресурсами являє собою цілеспрямовану діяльність керівників всіх рівнів управління організації, а також безпосередньо робітників, що працюють у структурних підрозділах системи управління HR (*Human Resources*), яка полягає в розробці концепції та стратегічних напрямків формування та реалізації як кадрової політики організації в цілому, так і принципів, методів та технологій управління людськими ресурсами цієї організації зокрема [1].

Управління людськими ресурсами – це цілеспрямована діяльність керівного складу організації, а також керівників і спеціалістів підрозділів

системи управління, яка включає розробку концепції, стратегій кадрової політики, принципів і методів управління людськими ресурсами. У сучасних умовах цінність людських ресурсів постійно зростає, що призвело до формування системи управління людськими ресурсами в умовах TQM (загальне управління якістю). Людина є не тільки найважливішим елементом виробничого процесу на підприємстві, а й головним стратегічним ресурсом компанії в конкурентній боротьбі.

Розуміння концепції TQM як концепції, орієнтованої в першу чергу на задоволеність і залученість персоналу зберігається і в різних моделях TQM. Вчений Дж. Окланд розробив модель загального управління якістю в організації, назвавши її 4P (Performance, Planning, People, Processes) + 3C (Commitment, Communication, Culture). Досягнення результатів базується на системі планів, залучення персоналу, процесному підході, що реалізуються в особливому культурному середовищі при лідируючій ролі керівництва і налагоджених організаційних комунікаціях.

Ще однією наочною ілюстрацією основ загального управління якістю, в якій також першорядне значення має людський фактор, служить трикутник, запропонований американським статистиком Б. Джойнер (одержимість якістю, науковий підхід, всі – одна команда).

«Одержимість якістю». Воно підкреслює необхідність формування єдиної корпоративної культури. Реалізація даного положення пов'язана з усвідомленням кожним працівником підприємства значимості своєї праці для своєї родини, свого підрозділу і організації в цілому. Завдання менеджера полягає у створенні такого клімату в колективі, при якому для кожного працівника якість було б не формальною метою, а головною цінністю.

«Всі – одна команда». Загальнокомандна робота передбачає засвоєння і введення в практику лідерства як методу роботи, метою якого є допомога членам колективу у виконанні ними роботи найкращим чином, що припускає залучення кожного співробітника в процес поліпшення діяльності, у процес управління.

Впровадження положень концепції TQM має починатися з вищого керівництва і охоплювати всю організацію [2]. Основними принципами TQM є: лідерство керівників всіх рівнів на стратегічній основі, орієнтація на задоволення вимог усіх зацікавлених сторін, партнерські відносини з ними, постійне поліпшення всіх аспектів діяльності організації на основі загального залучення персоналу, реалізація системного та процесного підходів до управління, акцент на безперервне навчання персоналу та інноваційну діяльність, формування культури якості в організації, орієнтованої на зростання соціальної відповідальності бізнесу.

Управління людськими ресурсами є важливою складовою управління організацією. На основі концепції TQM у провідних країнах світу, таких як США, Японія, Великобританія склалися специфічні підходи до забезпечення якості. Акцент на людський фактор як на головну виробничу силу і джерело ефективного функціонування підприємств, організацій, фірм є характерним для західного і японського менеджменту у рамках глибокого розвитку школи людських відносин. Отже, нині TQM приваблює багато уваги вчених і практичних працівників у зв'язку з глобалізацією ринку, загостренням міжнародної конкуренції, бурхливим розвитком технологій і необхідністю пошуку ефективних методів управління[3].

### **Список використаних джерел**

1. Богиня Д.Г., Мандибура В.О., Матієшина О.Д. Мотивація праці в ринковій економіці: проблеми теорії і практики. К.: Інститут економіки НАН України, 2007.
2. Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова А.М. Управління персоналом: навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2009.
3. Осовська Г. В., Осовський О.А. Менеджмент: підручник. К. : Кондор-Видавництво, 2015.