**Альона Сукач**

**(Київ, Україна)**

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У СИСТЕМІ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА**

У сучасних умовах розвитку економіки питання управління якістю набуває особливого значення, оскільки саме якість дедалі частіше визначає конкурентоспроможність, стабільність та перспективи розвитку підприємств. Посилення конкуренції, нестабільність зовнішнього середовища, глобалізаційні процеси та цифровізація економіки зумовлюють необхідність переходу від фрагментарного контролю результатів до системного управління якістю бізнес-процесів. У таких умовах якість перестає бути лише технічною характеристикою продукції та перетворюється на комплексну управлінську категорію, що охоплює всі аспекти діяльності підприємства.Традиційно управління якістю асоціювалося з перевіркою готової продукції на відповідність встановленим стандартам. Однак такий підхід не дозволяє своєчасно виявляти причини виникнення проблем і не сприяє довгостроковому підвищенню ефективності діяльності. Сучасні підходи ґрунтуються на процесному мисленні, відповідно до якого кінцевий результат є наслідком якості виконання всіх етапів діяльності підприємства. Бізнес-процеси охоплюють сукупність взаємопов’язаних операцій, що формують цінність для споживача, а їх раціональна організація є передумовою підвищення результативності.Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю впровадження сучасних систем управління якістю в умовах трансформаційної економіки України. Вітчизняні підприємства функціонують в умовах високого рівня ризиків, обмежених ресурсів, воєнного стану та постійних змін ринкового середовища. За таких обставин управління якістю бізнес-процесів виступає не лише інструментом підвищення ефективності, а й чинником забезпечення економічної стійкості, адаптивності та довгострокового розвитку.Метою даної роботи є дослідження сутності управління якістю бізнес-процесів, аналіз основних підходів до його реалізації та визначення ролі якості у забезпеченні сталого розвитку підприємства.Управління якістю бізнес-процесів базується на принципах процесного підходу, системності та безперервного вдосконалення. Процесний підхід передбачає ідентифікацію ключових процесів підприємства, встановлення взаємозв’язків між ними, визначення відповідальних осіб і формування системи показників результативності. Такий підхід дозволяє забезпечити прозорість діяльності, підвищити рівень контролю та своєчасно реагувати на відхилення від запланованих результатів.Важливе місце в системі управління якістю займає концепція загального управління якістю (TQM), яка орієнтована на залучення всього персоналу до процесу вдосконалення діяльності підприємства. Основною ідеєю цієї концепції є відповідальність кожного працівника за якість виконуваних операцій та кінцевий результат. Вітчизняні науковці зазначають, що впровадження принципів TQM сприяє формуванню корпоративної культури, орієнтованої на клієнта, інновації та постійний розвиток.Значну роль у підвищенні якості бізнес-процесів відіграє використання системи показників ефективності. Оцінка тривалості виконання процесів, рівня витрат, кількості помилок, стабільності операцій та задоволеності споживачів дозволяє комплексно оцінити результативність діяльності підприємства. Аналіз цих показників створює основу для прийняття обґрунтованих управлінських рішень та визначення напрямів удосконалення.Суттєвий вплив на якість бізнес-процесів має людський чинник. Рівень професійної підготовки персоналу, мотивація, відповідальність та залученість працівників безпосередньо впливають на результати діяльності підприємства. Формування культури якості передбачає створення умов для розвитку персоналу, впровадження системи навчання, стимулювання ініціативності та командної роботи. Саме персонал є носієм знань, досвіду та інновацій, що забезпечують якісні зміни.У сучасних умовах управління якістю бізнес-процесів тісно пов’язане з цифровізацією діяльності підприємств. Використання інформаційних систем управління, автоматизація процесів та аналітичні інструменти дозволяють підвищити оперативність управління, зменшити ймовірність помилок і покращити координацію між підрозділами. Цифрові технології забезпечують можливість моніторингу процесів у режимі реального часу та швидкого реагування на зміни внутрішнього і зовнішнього середовища.Окрему увагу слід приділити ролі управління якістю бізнес-процесів у забезпеченні сталого розвитку підприємства. Раціональне використання ресурсів, зменшення втрат, підвищення енергоефективності та орієнтація на довгострокові результати сприяють досягненню економічної, соціальної та екологічної збалансованості. У цьому контексті якість розглядається не лише як характеристика діяльності, а як стратегічний ресурс.В умовах воєнного стану та економічної нестабільності управління якістю бізнес-процесів набуває особливого значення. Підприємства, які здатні швидко адаптувати процеси до змін, перебудовувати ланцюги постачання та оптимізувати використання ресурсів, демонструють вищий рівень стійкості. Таким чином, якість виступає інструментом не лише підвищення ефективності, а й забезпечення безперервності діяльності.Отже, управління якістю бізнес-процесів є важливою складовою сучасної системи менеджменту підприємства. Системний підхід до організації та вдосконалення процесів дозволяє підвищити ефективність використання ресурсів, зміцнити конкурентні позиції та створити умови для сталого розвитку. Для українських підприємств впровадження сучасних підходів до управління якістю є необхідною умовою адаптації до викликів сучасного економічного середовища та досягнення стратегічних цілей.

**Література:**

1. Дьяків В.М. Управління якістю: навч. посіб. – Київ: Центр учбової літератури, 2020. – 256 с.
2. Шинкарук Л.І. Менеджмент якості. – Київ: КНЕУ, 2021. – 284 с.  
   Мельник Л.Г. Економіка підприємства. – Суми: Університетська книга, 2019. – 412 с.
3. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент. – Київ: Академвидав, 2018. – 472 с.

**Науковий керівник:**  
кандидат економічних наук, Гук Ольга Володимирівна.