

Енгельберт Зефай

## Готовність малих і середніх підприємств застосовувати стандарти загального управління якістю: Дані з Косова

Для малих і середніх підприємств (МСП), застосування ефективних методів управління є вирішальним для витримки ринкової конкуренції. Загальне управління якістю (TQM) є добре відомим системним методом, який підвищує конкурентоспроможність бізнесу та покращує продуктивність. Відповідно, метою цієї статті є вивчення розриву між поточною системою якості управління, впровадженою МСП, та стандартами управління, рекомендованими TQM. Це кількісне дослідження проведено із залученням представників 76 відповідних МСП із загальної кількості в 370, з якими зв'язалися через офіційну платформу для реєстрації бізнесу. Спершу визначили 12 релевантних критичних факторів успіху (CSF); їх підтвердили за допомогою значення альфи Кронбаха та статистичних даних і далі застосовували для вимірювання продуктивності МСП. Однобiркова статистика використана для оцінювання CSF, а однобiрковий  $t$ -критерій застосований для перевірки висунутої гіпотези. Згідно з результатами дослідження, управління людськими ресурсами має середню оцінку 3,95 з 5, управління інформацією 3,89 з 5 і безперервне вдосконалення 3,77 з 5, тоді як орієнтація на клієнта має низьку оцінку 3,32 з 5, а навчання та освіта – 3,14 з 5. Висунута гіпотеза підтверджує, що МСП не знаходяться на рівні стандартів TQM, і це підтверджується значенням надійності альфа ( $p = 0$ ). Ця стаття є внеском до наукової бази, надаючи розуміння поточної системи якості управління, впровадженої МСП, і пропонує перевірену модель, яку можна застосувати для вимірювання якості управління МСП.

**Ключові слова:** малі та середні підприємства, загальне управління якістю, готовність до змін, Косово

**Класифікація JEL:** M00, L26, O32



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.