

дає навколишньому світу оцінки, формує стереотипи, а потім користується ними. Аби стереотип сформувався, потрібно, щоб із брендом була пов'язана тільки одна ідея. Якщо кожного разу бренд асоціюється та пов'язується з різними ідеями, то вплив вже потрібно здійснювати саме на архетип. Архетипи – універсальні та закладені в соціальній свідомості речі, які спонукають кожного споживача ставитися до ситуації своїм чином. Архетипи можуть себе взагалі не

проявляти або ж висловлювати себе тільки за певних умов. Архетипи являють собою образ та модель мислення певної людини, а стереотипи в основному нав'язуються суспільством.

Деякі з архетипів мають важливе значення, за рахунок чого формується ставлення індивіда до життя. Саме більш докладне вивчення людської психології даватиме маркетологам змогу привертати увагу цільової аудиторії до рекламованих товарів.

Список використаних джерел:

1. Аакер Д.А. Создание сильных брендов / Д.Аакер. М.: Издательский дом Гребенникова, 2007. 340 с.
2. Даниленко В. Стереотип, монотип, архетип у культурних моделях / В. Даниленко // Слово і Час. 1994. № 1. С. 55–59.
3. Донченко О. Архетипи соціального життя і політика (Глибинні регулятиви психополітичного повсякдення) [монографія] / Олена Донченко, Юрій Романенко. К.: Либідь, 2001. 334 с.
4. Человечный маркетинг/ С.А. Коптев, Н. Кларк и др. М.: Медиадом, 2008. 184 с.
5. Пашко Л.А. До проблеми усвідомлення сучасної сутності управлінської культури / Л.А. Пашко // Менеджер. Вісник Донецького державного університету управління. 2009. № 2(40). Донецьк. С. 122–129.
6. Пендикова И.Г. Архетип и символ в рекламе: учеб. пособие / И.Г. Пендикова, Л.С. Ракитина; под ред. Л.М. Дмитриевой. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. 303 с.
7. Юнг К. Душа и миф. Шесть архетипов / К. Юнг. М.: Харвест, 2004. 496 с.
8. Архетипы брендов сегментация бизнеса. URL: <http://art-pobeda.com/arhetipyi-brendov-segmentatsiya-biznesa>
9. Використання стереотипів та архетипів в рекламі. URL: <https://www.psychology.ru/library/3837>
10. Гендерные стереотипы в брендинге. URL: <http://punk-you.ru/blog/newsletter/gendernye-stereotipy-v-brendinge/>
11. Примеры стереотипов в рекламе. URL: http://www.eso-online.ru/kollekciya_reklamy/udachnye_primery_reklamy_skoro/stereotipy_reklamy/
12. Психологічна сигментация: сила архетипів в маркетингу. URL: <https://b-hub.club/psychografichna-sygmentatsiya-syla-arhetypiv-v-marketyngu/>
13. Функції міфів у державному управлінні. URL: [http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/\(13\)/83c9b001-8b64-451c-967d-bf6b6c22c647.pdf](http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/(13)/83c9b001-8b64-451c-967d-bf6b6c22c647.pdf)

УДК 658:336

Фокіна-Мезенцева К.В.,
кандидат економічних наук,
доцент кафедри бізнес-економіки,
Київський національний університет технологій та дизайну

АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ МІНЛИВОГО ЕКОНОМІЧНОГО СЕРЕДОВИЩА

Фокіна-Мезенцева К.В. Аналіз проблем оцінки ефективності систем менеджменту якості підприємств в умовах мінливого економічного середовища. У статті розглянута проблематика оцінки ефективності систем менеджменту якості на сучасних підприємствах.

Ключові слова: менеджмент якості, операційна ефективність, системна ефективність, види аудиту, системи рейтингів якості, опції систем менеджменту, відповідальність керівництва, системний аналіз.

Фокина-Мезенцева Е.В. Анализ проблем оценки эффективности систем менеджмента качества предприятий в условиях быстро меняющейся экономической среды. В статье рассмотрена проблематика оценки эффективности систем менеджмента качества на современных предприятиях.

Ключевые слова: менеджмент качества, операционная эффективность, системная эффективность, виды аудита, системы рейтингов качества, функции систем менеджмента, ответственность руководства, системный анализ.

Fokina-Mezentseva E.V. Analysis of the problems of assessing the effectiveness of the quality management systems of enterprises in a rapidly changing economic environment. The article considers the problems of assessing the effectiveness of quality management systems in modern enterprises.

Key words: quality management, operating efficiency, system efficiency, types of audit system quality ratings, functions, management systems, management responsibility, system analysis.

Постановка проблеми: Аналіз проблеми оцінки ефективності СМЯ підприємств дає змогу стверджувати, що в науковому обігу відсутній уніфікований підхід до вирішення питання результативності й ефективності не тільки менеджменту, але і СМЯ компаній. У полі зору актуальності цієї проблеми знаходиться і відсутність регламентації порядку і змісту оцінки результативності й ефективності СМЯ, у науковій літературі відбувається жвава дискусія з питань розроблення практичних методів оцінки ефективності функціонування СМЯ. При цьому дослідники переважно вказують на необхідність активної участі вищого керівництва в процесі оцінювання, а також акцентують увагу на пріоритетності ролі керівництва компанії в досягненні цілей з якості та реалізації стратегії якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематиці становлення менеджменту якості присвячені праці А. Адлера, Е. Джакуса, П. Друкера, В. Кунде, М. Армстронга, Р. Акоффа, Т. Діла, А. Кеннеді, В. Оучі, В. Сате, Д. Елдріджа, А. Кромбі, Е. Шейна, Г. Моргана, Е. Брауна, С. Мішона, П. Штерна, Н. Леметра та інших.

Формулювання цілей статті. Метою статті є виявлення специфічних характерних ознак сучасних корпоративних культур підприємств України. Додатково здійснено дослідження з метою огляду створених типологій культур організацій.

Виклад основного матеріалу. В економіці ефективність – це відношення між наслідком і причиною, результатом і витратами, тобто ефектом і необхідними для його досягнення витратами. Згідно з тлумачним словником, термін «ефективність» має три значення. По-перше, ефективність – це грамотне і компетентне виконання власних обов'язків; по-друге – відношення отриманого ефекту до витрат у грошовому, часовому і іншому вираженні; по-третє – відношення енергетичних витрат до отриманої сили впливу.

С. Роббінз і М. Коултер під показником ефективності розуміють співвідношення між обсягами виробництва і введеними ресурсами, тобто здатність досягати максимального виходу продукту за мінімальних витрат введених ресурсів.

У роботі П.Е. Горінова автор оперує такими поняттями ефективності, як:

- managerial effectiveness – «системна» ефективність;
- management efficiency – «операційна» ефективність.

Системна ефективність залежить від того, наскільки раціонально організовано управління – від складу і кількості ланок, їх підпорядкованості, розподілу функцій.

Операційна ефективність – співвідношення між результатами управлінської діяльності і витраченими зусиллями, насамперед визначається діловими якостями менеджерів і тим, наскільки раціонально використовуються їх потенціал.

Згідно з «Економічним словником», ефективність – це відносний ефект, результативність процесу, операції, проекту, що визначається як відношення ефекту, результату до витрат, що зумовили забезпечення його отримання.

«Вікіпедія» також розглядає поняття «економічна і бюджетна ефективність».

Економічна ефективність – результативність економічної системи, що виражається у відношенні корисних кінцевих результатів її функціонування до витрачених ресурсів.

Бюджетна ефективність – це відносний показник ефекту для бюджету в результаті здійснення державної функції, реалізації програми, інвестиційного проекту, що визначається як відношення отриманого бюджетом результату до витрат, що зумовили забезпечення його отримання.

В.В. Томілов вказує, що ефективність є порівняльною оцінкою результату діяльності, що відображає не тільки її можливість до забезпечення економічного зростання, але і здатність стимулювати прогресивні структурно-якісні зміни.

В.Я. Белобрагін виділяє такі основні групи концепцій ефективності, як:

- перша – ототожнення ефективності виробництва і виробничої суспільної праці;
- друга ефективність суспільного виробництва як категорія відображає результативність виробництва і вимірюється відношенням результату до витрат;
- третя ефективність – це результативність певної суспільно-економічної форми господарювання, якість господарювання кожної формації;
- четверта ефективність – ступінь реалізації можливостей економіки.

В.Я. Белобрагін пропонує розглядати ефективність із позиції політекономічного підходу як якість господарювання, властивою кожній економічній формації, і з позиції конкретно-економічного підходу – як співвідношення результатів і витрат.

Згідно зі стандартом ISO 9000 ефективність – це зв'язок між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

Розвиток ідей менеджменту якості дає змогу по-новому поглянути на проблему результативності та ефективності не лише менеджменту підприємств, але і системи менеджменту якості – системи менеджменту для керівництва та управління організацією стосовно якості.

Слід зазначити, що сьогодні не розроблено загальної методики оцінки ефективності СМЯ, як наслідок, кожне підприємство індивідуально вирішує цю проблему. Оцінка ефективності СМЯ описана в стандартах ISO 9000 у вигляді зовнішнього і внутрішнього аудиту, вимог вимірювання, аналізу, самооцінки, коригувальних і попереджуючих дій, зворотного зв'язку із споживачами, безперервного поліпшення діяльності, яке передбачає оцінку залученості в ці процеси керівництва підприємства, що значно ускладнює цю проблему.

Проведені на підприємстві внутрішні перевірки якості підтверджують відповідність або виявляють невідповідність процесів, процедур, організаційної структури і ресурсів вимогам системи якості підприємства. Однак вони лише малою мірою можуть оцінити ефективність їхнього функціонування або використання, оскільки внутрішні перевірки якості проводяться періодично, вибірково за окремим елементом системи якості та підрозділу. Як наслідок, вони не можуть забезпечити постійної, системної оцінки ефективності функціонування елементів системи якості та системи загалом.

Таким чином, оцінка ефективності СМЯ підприємств є системною, організаційною проблемою, що має значне народногосподарське значення для забезпечення конкурентоспроможності українських підприємств і включає вивчення підходів до оцінки ефек-

тивності менеджменту підприємств і ефективності системи якості компанії.

Залежно від цілей можна виділити такі основні способи (форми) оцінки СМЯ українськими підприємствами:

1) Аудити СМЯ

Аудити застосовуються для оцінки результативності СМЯ і визначення можливостей їх покращення, ступеня виконання вимог до СМЯ, виявлення невідповідностей у системі та пошуку всіх причин виявлених невідповідностей з наступним проведенням коригувальних заходів.

При цьому розрізняють внутрішні аудити та зовнішні аудити. Нормативною основою для аудиту є стандарти ISO на СМЯ та відповідна документація організації.

Зовнішній аудит включає в себе перевірки, зазвичай названі «аудитом другою стороною», які проводяться зацікавленими в діяльності організації сторонами, наприклад, споживачами або іншими особами від їх імені. До зовнішнього аудиту відноситься й «аудит третьою стороною», який проводиться органом, що визнається незалежним від першої і другої сторін у розглянутому процесі.

Внутрішній аудит (аудит, який проводиться першою стороною) проводиться зазвичай самою організацією для внутрішніх цілей. Незалежність внутрішнього аудиту може бути продемонстрована звільненням від відповідальності за довірену діяльність. Внутрішній аудит як постійна діяльність у СМЯ складається з конкретних аудитів, здійснюються в межах визначених завдань.

2) Аналіз із боку керівництва

Одне із завдань вищого керівництва – проведення регулярного систематичного оцінювання придатності, адекватності, ефективності і результативності СМЯ з урахуванням політики і цілей у сфері якості. Цей аналіз може включати в себе розгляд необхідності адаптування політики та цілей у сфері якості у відповідь на зміну потреб і очікувань зацікавлених сторін.

Оцінювання зрілості СМЯ може здійснюватися за допомогою:

- самооцінки;
- на основі міжнародних систем рейтингів якості;
- збалансованої системи показників;
- стандартів з оцінки систем менеджменту, запропонованих японськими фахівцями;
- діагностичної самооцінки.

2.1 Самооцінка – це всебічне оцінювання, результатом якого є думка чи судження про результативність і ефективність організації. Мета самооцінки полягає в наданні рекомендацій організації, які засновані на фактах, що стосуються областей застосування ресурсів для поліпшення її діяльності. Самооцінка може бути корисною під час вимірювання досягнень порівняно з цілями, а також для повторної оцінки постійної відповідності цим цілям. Зараз є багато моделей самооцінки організацій за критеріями СМЯ. Найбільш широко визнаними та застосовуваними моделями є моделі національних і регіональних премій із якості, що вважаються також моделями досконалості організацій.

Метод самооцінки забезпечує простий і легкий у застосуванні спосіб дослідження рівня розвитку (зрі-

лості) СМЯ організації та визначення основних напрямів для поліпшення.

Самооцінка може проводитися на відповідність стандарту ISO 9004. Конкретні особливості методу самооцінки за ISO 9004 такі:

- він може застосовуватися до всієї СМЯ або її частини, або до будь-якого процесу;
- застосовуватися до організації загалом або її частини;
- без особливих труднощів використовуватися багатопрофільною групою або одним працівником організації за підтримки вищого керівництва;
- сформувати вхідні дані для всебічного процесу самооцінки системи менеджменту;
- визначити і полегшити розстановку пріоритетів і можливостей для покращення;
- сприяти розвитку СМЯ і досягненню рівня світового класу.

ISO 9004 передбачено, що під час проведення самооцінки рівня розвитку (зрілості) СМЯ загалом її частин і процесів може бути встановлено таке:

- систематичний підхід відсутній, немає результатів, результати слабкі або непередбачувані (оцінка – 1 бал);
- систематичний підхід має реактивний характер, тобто спрямований на виправлення, корекцію, ліквідацію, а не на попередження та профілактику (оцінка – 2 бали).

2.2 Міжнародні системи рейтингів якості:

- рейтингова система Det Norske Veritas (DNV);
- міжнародна система рейтингу якості (International Quality Rating System – IQRS).

За результатами цих оцінок підприємство-клієнт відносять до одного з п'яти можливих рівнів зрілості систем менеджменту. Далі вступає в силу система певних пільг під час проведення аудиту – збільшення міжнаглядового періоду, скорочення обсягу нагляду тощо. На жаль, ця система недостатньо поширена в Україні, хоча є позитивні відгуки деяких міжнародних компаній, що застосовують цю рейтингову систему на практиці. До її плюсів можна віднести те, що вона містить елементи оцінки внутрішньої та зовнішньої ситуації, базується на концепції TQM. До мінусів – обмеженість оцінки, в основному вимог, що ставляться до систем менеджменту в стандартах ISO серії 9000.

2.3 Збалансована система показників (Balanced ScoreCard).

Переваги цієї системи полягають у тому, що вона є системою оцінки поточної діяльності і охоплює основні напрями діяльності компаній; до недоліків можна віднести її поширення не на всю систему внутрішньо-фірмового менеджменту. Наприклад, вона не охоплює процесу відносин із суспільством, постачальниками, конкурентами, відсутній в явному вигляді елемент зовнішньої оцінки ситуації.

2.4 Стандарти за оцінкою систем менеджменту, запропоновані японськими фахівцями. TR Q 0005 «Системи менеджменту якості. Керівні вказівки щодо сталого розвитку» і TR Q 0006 «Системи менеджменту якості. Керівні вказівки для самооцінки».

2.5 Діагностична самооцінка. Оцінка спрямована на поліпшення діяльності підприємства. Мета – виявлення недоліків організації та їх причин. Це основний інструмент для вдосконалення, невід'ємна частина

циклу PDCA. Він є широко поширеним методом безперервного покращення якості, який має і другу назву – «цикл Демінга». Для отримання точних діагностичних характеристик самооцінка повинна:

- спиратися на модель, яка найкращим чином характеризує організацію: хоча вимір рівня ділової досконалості для порівняння вимагає «стандартної» моделі, для діагностики потрібна модель більш «індивідуальна»;

- використовувати методика, яка відштовхується від результатів, щоб потім у процесах і системних факторах організації шукати причину слабкості (а також відзначати сильні сторони), що впливають з результатів – розрив у показниках. Діагноз завжди йде від ознак до причин, від результатів – до організаційних причин цих результатів.

У МС ISO серії 9000 провідна роль вищого керівництва в менеджменті якості розглядається насамперед як лідерство і відповідальність керівника. Він забезпечує єдність мети та напрямів діяльності організації, створює і підтримує внутрішнє середовище, в якому персонал буде повністю залучений в виробничу діяльність організації. Як правило, на підприємствах, де забезпечується необхідна якість управління, вище керівництво займає лідируюче місце, володіє знаннями і методами «вітчизняного менеджменту».

З урахуванням цієї обставини слід вказати на такі підходи до оцінки якості менеджменту, що впливає на ефективність СМЯ підприємства:

- функціональна модель оцінки менеджменту для вдосконалення системи управління (Д. Маслов, П. Ватсон, Н. Чилеще);

- методика оцінки управлінської доданої вартості (корпоративна методика «Соні»);

- комплексна рейтингова оцінка якості системи управління підприємством (А. Свірін);

- позиційна діагностика систем управління (В. Машкін);

- система оцінки якості менеджменту промислового підприємства (В. Степанова);

- методика самооцінки рівня управління на промислових підприємствах (Р. Акмаєва).

Слід зазначити, що під час формування показників оцінки результативності та ефективності СМЯ конкретної організації необхідно попередньо відповісти на запитання:

- які цілі були поставлені під час розроблення СМЯ;

- які проблеми вирішуються за допомогою діючої системи якості.

У ISO 9004 цілі організації в узагальненому типовому вигляді сформульовані таким чином:

- визначення та задоволення потреб і очікувань споживачів та інших зацікавлених сторін (працівників організації, постачальників, власників, суспільства), забезпечення переваг у конкурентній боротьбі та здійснення цього результативно та ефективно;

- досягнення, підтримання і підвищення ефективності та можливостей організації загалом.

Спираючись на вищезазначене, на основі праць із проблем оцінки результативності та ефективності СМЯ підприємств можна дійти таких висновків.

Висновки.

1) Процеси оцінки результативності та ефективності СМЯ підприємств є сферою відповідальності керівництва компанії, оскільки залежать від використання політики і цілей у сфер якості; результатів аудитів; аналізу даних; коригувальних і попереджуючих дій; аналізу з боку керівництва.

2) Підвищення результативності СМЯ означає планову діяльність із забезпечення того, щоб СМЯ продовжувала залишатися результативною під час постановки більш високих цілей у сфері якості, що ініціює виділення такого процесу групи «Відповідальність керівництва» СМЯ підприємства, як «Планування СМЯ».

3) Підвищення результативності СМЯ підприємства пов'язане з вирішенням питання низького ступеня вимірності результативності процесів менеджменту СМЯ.

4) Під час вдосконалення методології оцінки результативності СМЯ слід враховувати взаємозалежність підвищення результативності СМЯ і конкурентоздатності підприємства. Актуальність проблеми підтверджується тим, що реалізація на підприємствах «філософії якості» висуває нові вимоги до керівництва підприємств, до його компетентності і відповідальності за питання якості.

Таким чином, очевидним і актуальним для вирішення досліджуваного питання стає системний аналіз наявних підходів до оцінки ефективності менеджменту підприємств та ефективності СМЯ з метою усунення характерної для більшості українських підприємств, які сертифікували СМЯ за стандартами ISO 9000, проблеми інтеграції СМЯ і системи менеджменту, а також підвищення відповідальності керівництва за розвиток СМЯ.

Список використаних джерел:

1. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю – Основні положення та словник. URL: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2905.html>
2. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю – Вимоги. URL: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2908.html>
3. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю – Настанови щодо поліпшення діяльності. URL: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2909.html>
4. Багаутдинова Н.К. Формирование системы менеджмента качества / Н.К. Багаутдинова // Проблемы теории и практики управления. 2006. № 1. С. 17–21.
5. Ольдерогге Н. Менеджмент четвертого поколения: современная концепция менеджмента / Н. Ольдерогге // Менеджмент. 2008. № 11–12. С. 62–65.
6. Пономарьова О.С. Шляхи гармонізації вітчизняної практики управління якістю з міжнародними стандартами / О.С. Пономарьова // Економіка, фінанси, право. 2008. № 5. С. 14–16.
7. Ребрин Ю.И. Управление качеством / Ю.И. Ребрин. Т. : Изд-во ТРТУ, 2004. 142 с.
8. Сіменко І.В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика : монографія / І.В. Сіменко. Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. 393 с.