

Ганна В. Строкович (Харківський гуманітарний університет
«Народна українська академія», Україна)

МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ І ФУНКЦІОНУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО ІНСТИТУТУ ЯКОСТІ

У статті теоретично обґрунтовано доцільність застосування інституційної методології стосовно дослідження якості. Запропоновано визначення інституту якості. Розроблено модель взаємодії зацікавлених сторін у рамках інституту якості. Охарактеризовано особливості взаємодії інституційних механізмів у системі забезпечення якості.

Ключові слова: інститут якості, інституційне середовище, модель взаємодії зацікавлених сторін, інституційні механізми.

Табл. 1. Рис. 3. Літ. 14.

Анна В. Строкович (Харьковский гуманитарный университет
«Народная украинская академия», Украина)

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЮ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА КАЧЕСТВА

В статье теоретически обоснована целесообразность применения институциональной методологии относительно исследования качества. Предложено определение института качества. Разработана модель взаимодействия заинтересованных сторон в рамках института качества. Охарактеризованы особенности взаимодействия институциональных механизмов в системе обеспечения качества.

Ключевые слова: институт качества, институциональная среда, модель взаимодействия заинтересованных сторон, институциональные механизмы.

Ganna. V. Strokovich (Kharkiv Humanities University
"People's Ukrainian Academy", Ukraine)

METHODOLOGICAL APPROACHES TO FORMATION AND FUNCTIONING OF QUALITY AS A SOCIOECONOMIC INSTITUTE

The article justifies theoretically the expediency of applying the institutional methodology to studying the notion of quality. The definition of the institution of quality is suggested. The model of stakeholders' interaction within the institute of quality is constructed. Peculiarities of institutional mechanisms' interaction within the system of quality provision are presented.

Keywords: institute of quality; institutional environment; the model of stakeholders interaction; institutional mechanisms.

Постановка проблеми. Активізація діяльності щодо якісного функціонування підприємств в Україні почалася порівняно недавно, що дозволяє врахувати досвід інших країн, які досягли значних успіхів на цьому шляху. Формування інституційних основ якості є основою подальшої інтеграції України до світового співтовариства. Розробка й удосконалення чинних інституційних правил забезпечить відповідне зростання конкурентоспроможності вітчизняної економіки на макrorівні та підприємств на мікрорівні. Не варто стверджувати, що економічні реформи в напрямку зростання якості перетворили діяль-

ність існуючих підприємств на більш відповідальну, однак поступово деякі підприємства, більшість з яких займаються спільною або зовнішньоекономічною діяльністю чи мають дуже високий рівень соціальної відповідальності, впроваджують системи управління якістю. Фактично ці підприємства реалізують стратегію лідерства у відповідній галузі, а інші – стратегію проходження.

У зв'язку з цим для подальшого розвитку теорії, методології і практики зростання якості великого значення набуває інституціональний підхід, який дозволяє розглянути питання забезпечення якості функціонування підприємств більш досконало. Необхідність застосування інституційної методології стосовно дослідження якості обумовлена такими чинниками:

- удосконалення якості припускає інституційне оформлення процесів регулювання, насамперед підприємств, діяльність яких характеризується високим ступенем формалізації;

- якість передбачає тісну взаємодію підприємств з існуючими економічними та правовими інститутами, тому не може існувати без певних інституційних рамок. У зв'язку з цим концептуальний аналіз основ стратегічного управління якістю не може здійснюватися без усвідомлення її інституційної природи та виникає суттєва потреба у формуванні відповідного понятійного апарату, що відображає особливості інституційної методології.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Методологія інституційного підходу досліджувалась у працях таких зарубіжних і вітчизняних вчених, як А.А. Аузан [3], Т. Веблен [1], А.А. Гриценко [2], Г.Б. Клейнер [4], Р. Коуз [5], А. Маршалл [6], Д. Норт [7], Дж. Серл [8], В.Л. Тамбовцев [9], А.А. Ткач [10], Дж. Ходжсон [11; 12], В.Д. Якубенко [13], О.Л. Яременко [14] та інших.

Невирішені частини проблеми. Віддаючи належне існуючим теоретичним положенням і методичним підходам до формування та функціонування соціально-економічних інститутів, слід звернути увагу на недостатню розробленість та обґрунтованість питань формування інституту якості.

Метою дослідження є формування моделі взаємодії зацікавлених сторін у рамках інституту якості, концептуальне відображення якості функціонування підприємств з позиції інституціональної теорії, визначення особливостей взаємодії інституційних механізмів у системі забезпечення якості.

Основні результати дослідження. Слід підкреслити, що якість функціонування підприємств має певне інституціональне оформлення. Крім того, її слід розглядати з урахуванням впливу соціальних, правових, політичних, економічних та екологічних інститутів. У загальному вигляді інститути являють собою сукупність правил і норм формального (міжнародні угоди, закони, нормативні документи, обов'язкові стандарти) й неформального (добровільні стандарти, прийняті кодекси, угоди членів асоціації тощо) характеру, за допомогою яких визначаються основні обмеження і форми функціонування соціуму [1–14].

Формальна складова включає в закріплені на нормативному рівні правила регулювання якості. Неформальна складова визначається наявністю різних неявних, прихованих, неформалізованих чинників і припущень, що впливають на управління якістю. В умовах високодинамічного інституційного середовища, яке характеризується великою часткою тіньової економіки та висо-

ким рівнем корумпованості, значущість впливу неформальної складової суттєво зростає. Обидві складові визначають специфіку реальної моделі управління якістю.

Інституційне середовище управління якістю – це сукупність інститутів і обумовлених ними суспільних відносин, в рамках яких здійснюється функціонування інституту якості.

У межах інституційного середовища управління якістю здійснюється з урахуванням інтересів різних зацікавлених сторін, взаємні відносини впливають на структуру й особливості функціонування інституту якості на поточний момент і в перспективі. Загальну модель взаємодії зацікавлених сторін у рамках інституту якості представлено на рис. 1.

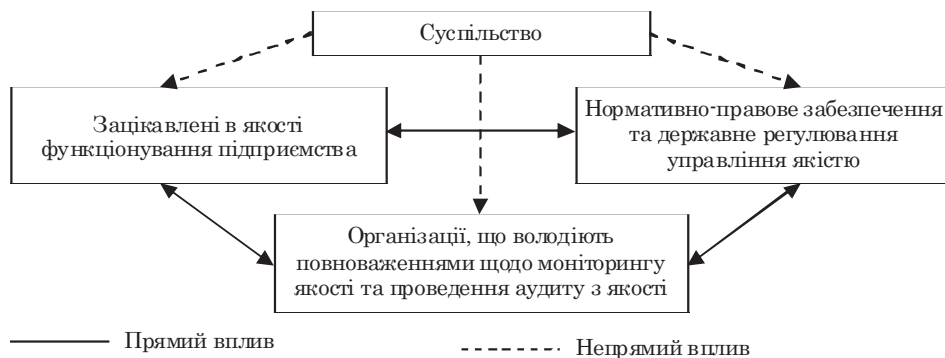


Рис. 1. Модель взаємодії зацікавлених сторін у рамках інституту якості, авторська розробка

Модель взаємодії зацікавлених сторін ілюструє, що суспільство впливає на якість функціонування підприємств і на нормативно-правове забезпечення опосередковано, за допомогою низки суспільних організацій, а державні установи регулюють якість функціонування підприємств за рахунок процесів стандартизації та сертифікації. Крім того, безпосередній вплив на якість функціонування підприємств здійснюють організації, наділені повноваженнями з моніторингу якості та проведення аудиту з якості, які є як резидентами, так і не резидентами України.

Категорію «якість» недоцільно розглядати лише з позицій відповідності стандартам. На концептуальному рівні слід враховувати дотримання стандартів. «Відповідність» припускає збіг очікуваних і спостережуваних дій та результатів формування якості. Під «дотриманням» слід розуміти суворе дотримання чинних на території України стандартів, відхилення від яких розцінюється як порушення чинних вимог до якості. Таким чином, поняття якості може розглядатися як:

- відповідність очікуванням основних груп споживачів, яке передбачає максимальне задоволення їхніх вимог;
- дотримання чинних стандартів з якості, своєчасне проходження сертифікації.

На основі такого підходу якість можна розглядати за дискретною шкалою виконання або невиконання обох цих умов (табл. 1).

Таблиця 1. Формальне подання якості, авторська розробка

Критерії	Очікування споживачів	
	Невідповідність	Відповідність
Принципи, стандарти і методики		
Недотримання	Низька якість	Фактична якість потребує уточнення
Дотримання	Фактична якість потребує уточнення	Висока якість

Аналіз табл. 1 показує, що в переліку можливих оцінок якості існує дві граничні ситуації, коли фактична якість не може бути оцінена однозначно. Багато в чому це пов'язано з розбіжністю критеріїв якості з боку підприємства, діяльність якого жорстко обмежена вимогами нормативного регулювання й кінцевого споживача, зацікавленого в отриманні продукції як можна скоріше та як можна дешевше. Розбіжність критеріїв оцінювання спричиняє проблему їх узгодження.

У першій ситуації при формально повному дотриманні основних нормативно-правових вимог якості за об'єктивними та суб'єктивними причинами не відповідає очікуванням споживачів. Така ситуація може скластися, якщо рівень компетентності персоналу не в повній мірі відповідає вимогам або система мотивації є неефективною. У разі недотримання чинних принципів, стандартів і методик найчастіше спостерігається ситуація, за якої якість є низкою. Слід зазначити, що завищені очікування зацікавлених сторін мають суб'єктивний характер. Їх наявність може призвести до конфлікту інтересів, що негативно позначиться на якості.

При виконанні умов відповідності очікуванням зацікавлених сторін не виконується вимога повного дотримання принципів, стандартів і методик, що передусім може бути пов'язано з економічною мотивацією персоналу або техніко-технологічними обмеженнями підприємства, тобто спостерігається суттєве відставання від сучасних досягнень у відповідній сфері. Якщо не брати до уваги випадки недостатньої компетентності або негативної організації робіт з якості, недостатнього техніко-технологічного забезпечення, то в нормальних умовах функціонування пряме недотримання або неповне дотримання нормативно-правових вимог персоналом, як правило, пов'язане із заниженими вимог споживача до якості. Останнє найчастіше проявляється у вимогах щодо здешевлення продукції. Оскільки витрати на виробництво з визначеним рівнем якості достатньо суттєві, то підприємства свідомо йдуть на ризик неповного дотримання нормативно-правових вимог, пов'язаних з якістю функціонування підприємства. Саме для цієї ситуації характерна поява так званих «сірих» схем функціонування підприємства. Разом з тим, дати однозначно негативну оцінку рівня якості в цій ситуації може виявитися важко. Так, цілком можлива ситуація, коли якість в цілому відповідає існуючим вимогам.

Таким чином, можна зробити висновок, що якість не завжди може бути однозначно визначена у категоріях дотримання формальних нормативно-правових вимог і державного регулювання управління якістю, оскільки завжди існують додаткові чинники, що визначають інтереси всіх зацікавлених сторін.

Для врахування останньої обставини в запропоноване визначення слід ввести додаткову складову, яка вказує на вплив існуючих інституційних умов і

передбачає для персоналу підприємства та всіх зацікавлених сторін доцільність дотримання загальноприйнятих зразків поведінки та культурних і соціально значущих поведінкових імперативів, які переважають у суспільстві. Це означає, що кожна з зацікавлених сторін повинна поділяти погляди, які домінують у соціумі (норми, звичаї, обмеження тощо). Дана умова стосується насамперед неформальних інститутів, які визначають специфіку комунікацій між усіма зацікавленими сторонами. Таким чином, у процесі визначення якості доцільно враховувати чинник впливу зовнішнього інституційного середовища. Це дозволяє розширити можливості дослідження питання якості, яке слід розглядати не тільки в межах діючої системи зовнішнього та внутрішнього регулювання функціонування підприємства, але й з точки зору особливостей функціонування ринкового середовища. На концептуальному рівні поняття якості можна представити у вигляді узагальненої схеми, що охоплює всі рівні його розгляду (рис. 2).

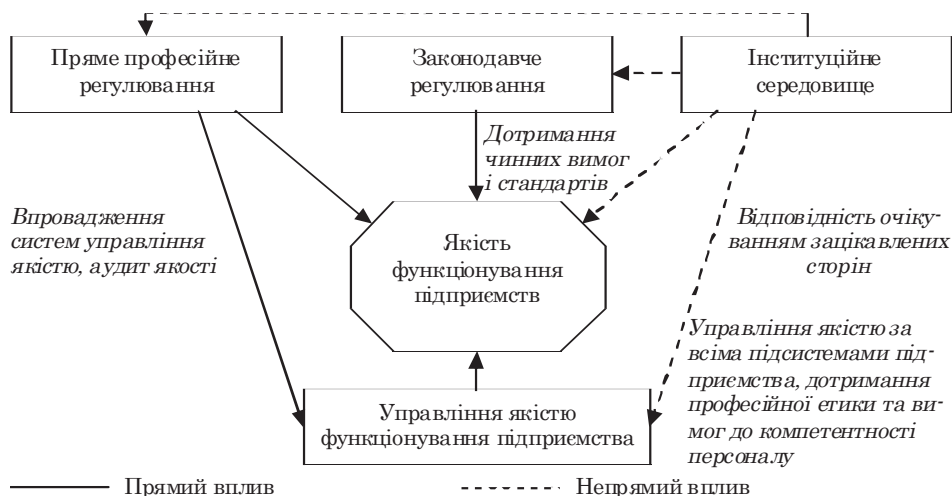


Рис. 2. Концептуальне відображення якості функціонування підприємств з позиції інституціональної теорії, авторська розробка

Важливим є визначення інституціонального механізму забезпечення якості, яке доцільно розглядати як сукупність правил, норм і регламентів, а також способів їх використання, спрямованих на забезпечення і підтримку в межах діючих інституційних умов необхідного рівня якості функціонування підприємств.

Загальна дія інституційних механізмів реалізується як прямий або корегуючий вплив на поведінку суб'єктів інституційних відносин, що створює та підсилює їх мотивацію відповідності формальним і неформальним нормам поведінки або дотриманню існуючих стандартів. Такий вплив може бути представлено у вигляді схеми, де чітко простежується місце інституційних механізмів у загальній системі забезпечення якості (рис. 3).

Слід зазначити, що якість не повністю визначається формально прописаними стандартами та правилами функціонування підприємства, оскільки існує сильний вплив з боку додаткових чинників, що слабо формалізуються.

Відповідно, механізми забезпечення якості повинні включати формальну та неформальну складові.

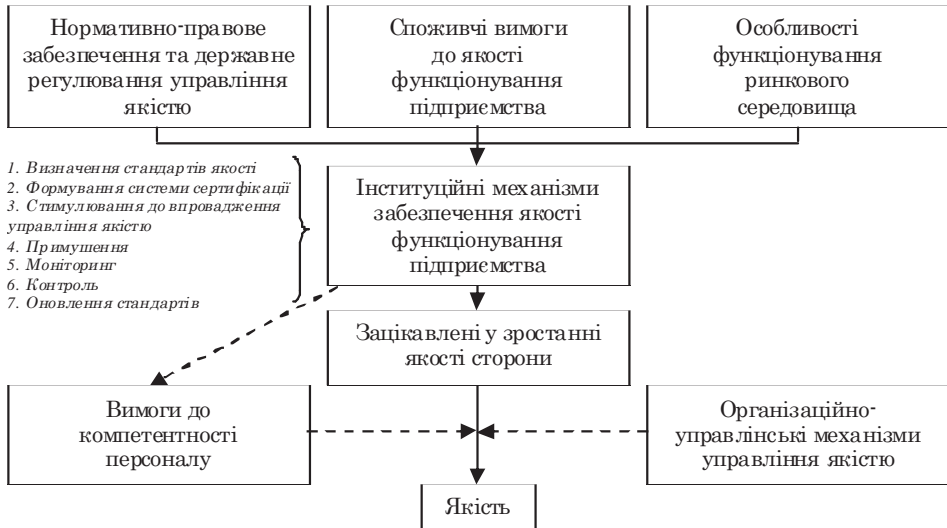


Рис. 3. Інституційні механізми у системі забезпечення якості, авторська розробка

Виходячи з характеру і змісту завдань, пов'язаних із забезпеченням необхідної якості, слід розрізнити такі інституційні механізми її забезпечення:

- механізми оцінювання якості;
- механізми оцінювання аудиту з якості;
- механізми контролю аудиторських перевірок з якості;
- механізми відповідальності за недотримання вимог до аудиту з якості;
- механізми гарантії достовірності аудиту з якості.

Механізми оцінювання якості передбачає розробку методики оцінювання якості функціонування підприємства з позиції всіх зацікавлених сторін і процедуру її впровадження та постійного удосконалення.

Механізми оцінювання аудиту з якості передбачає розробку критеріїв, за якими проводиться оцінювання аудиту з якості; систематична незалежна перевірка, яка дозволяє визначити ступінь відповідності фактичних характеристик і запланованих. Слід розрізнити зовнішнє (сторонніми сертифікованими структурами) і внутрішнє (безпосередньо персоналом підприємства) оцінювання. Критерії цих оцінювань будуть різні.

Механізми контролю аудиторських перевірок з якості є превентивною мірою щодо недопущення неякісного аудиту або в межах нагляду за дотриманням вимог процедури проведення аудиту з якості. Аудит може бути як зовнішнім, так і внутрішнім. Об'єктами контролю можуть бути: повнота завершення всіх необхідних аудиторських процедур, ступінь перехресності порівняння з робочими документами та рівень задоволення цілей проведення аудиту, достатність глибини перевірки тощо.

Механізми відповідальності за недотримання вимог до аудиту з якості включає визначення способу та міри покарання у результаті проведення не-

сумлінного аудиту з якості, який здійснюється згідно з чинним законодавством та умовами договору. Санкції бувають: професійні, ринкові, правові, соціальні тощо.

Механізми гарантії достовірності аудиту з якості забезпечується компетентністю аудиторів, яка підтверджується відповідними сертифікатами. Крім того, може застосовуватися процедура страхування професійної відповідальності.

Також важливим компонентом інституційного оформлення якості є наявність розвиненої і складної системи регулювання. Доцільно використовувати політичні, економічні, правові й етичні способи регулювання.

Крім того, основними інституційними формами регулювання є пряме адміністрування з боку всіх зацікавлених сторін і саморегулювання підприємства. Велике значення в питанні забезпечення якості мають не тільки зовнішні механізми та інститути, але й внутрішні. Важливе значення має й зовнішнє інституційне середовище, в межах якого формуються основні мотиваційні й поведінкові установки, що змістовно визначають розуміння зацікавлених сторін.

Слід зазначити, що під інститутом якості розуміється певний набір формальних і неформальних структур, які зумовлюють вертикальні, горизонтальні та діагональні зв'язки, формуючи матрицю соціально-економічної поведінки економічних агентів з якості. Важливим моментом у покращенні функціонування інституту якості є розподіл трансакційних витрат на мета-, макро-, мезо- та особливо на мікрорівні, що може бути спровоковано асиметричністю більшості суспільних договорів.

Висновки. Таким чином, проведене дослідження дало змогу розробити методологічні підходи до формування та функціонування соціально-економічного інституту якості, які дозволять забезпечити взаємодію зацікавлених сторін, формалізувати подання якості, визначити такі інституційні механізми її забезпечення, як механізми оцінювання якості, механізми оцінювання аудиту з якості, механізми контролю аудиторських перевірок з якості, механізми відповідальності за недотримання вимог до аудиту з якості, механізми гарантії достовірності аудиту з якості.

1. Веблен Т. Теория праздного класса. – М., 1984. – 367 с.
2. Гриценко А.А., Соболев В. Ринкові інститути та інфраструктура // Економічна теорія.– 2008.– №3. – С. 53–73.
3. Институциональные ограничения экономической динамики / А. Аузан, А. Блохин, Л. Валитова, А. Золотов и др. – М.: ТЕИС, 2009, 524 с.
4. Клейнер Г.Б. Эволюция институциональных систем. – М.: Наука, 2004. – 240 с.
5. Коуз Р. Природа фирмы / Пер. с англ. Б. Пинскера // Теория фирмы: Сборник / Сост. В.М. Гальперин. – СПб.: Экономическая школа, 1995. – С. 11–32.
6. Маршалл А. Принципы политической экономии // www.ozon.ru.
7. Норт Д. Понимание процесса экономических изменений. – М.: ГУВШЭ, 2010. – 256 с.
8. Серл Дж. Что такое институт? // Вопросы экономики.– 2007.– №8. – С. 5–27.
9. Тамбовцев В. О разнообразии форм описания институтов // Общественные науки и современность.– 2004.– №2. – С. 107–118.
10. Ткач А.А. Институціональна економіка. Нова інституціональна економічна теорія: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 304 с.
11. Ходжсон Дж. Что такое институты? // Вопросы экономики.– 2007.– №8. – С. 28–48.

12. Ходжсон Дж. Экономическая теория и институты: манифест современной институциональной экономической теории / Пер. с англ. – М.: Дело, 2003. – 464 с.
13. Якубенко В.Д. Базисні інститути у трансформаційній економіці: Монографія. – К.: КНЕУ, 2004. – 252 с.
14. Яременко О.Л. Переходные процессы в экономике Украины: институциональный аспект. – Харьков: Основа, 1997. – 182 с.

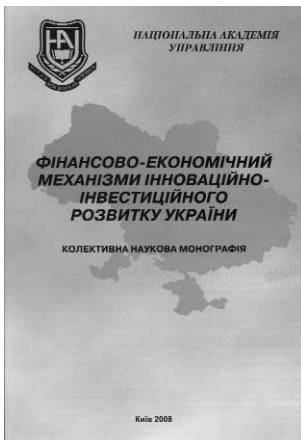
Стаття надійшла до редакції 7.12.2012.

КНИЖКОВИЙ СВІТ



СУЧАСНА ЕКОНОМІЧНА ТА ЮРИДИЧНА ОСВІТА ПРЕСТИЖНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ

Україна, 01011, м. Київ, вул. Панаса Мирного, 26
E-mail: book@nam.kiev.ua
тел./факс 288-94-98, 280-80-56



Фінансово-економічні механізми інноваційно-інвестиційного розвитку України: Колективна наукова монографія / Кириченко О.А., Єрохін С.А. та ін.; За наук. ред. д.е.н., проф. О.А. Кириченко. – К.: Національна академія управління, 2008. – 252 с. Ціна без доставки – 25 грн.

Монографія присвячена актуальній проблемі світової та вітчизняної економічної науки, викладені теоретико-методологічні питання формування стратегії інноваційно-інвестиційного розвитку національної економіки та формування її фінансово-економічного механізму. В основу викладу матеріалу монографії покладені багаторічні дослідження науковців в галузі економічної теорії, фінансів та банківської справи, які були апробовані на сторінках авторитетного журналу "Актуальні проблеми економіки" в 2004–2007 роках. В монографії обґрунтовано шляхи переходу економічної системи України від підприємства до рівня держави на більш високий цивілізаційний рівень за рахунок створення ефективного фінансово-економічного механізму інноваційно-інвестиційного розвитку.