

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.12.2014 № 1528)



Дніпропетровський державний  
аграрно-економічний університет



№ 5, 2016

[Назад](#)

[Головна](#)

0 0 0 0 0 0 0 0

УДК 69.003: 658.157: 330.33.01

*О. М. Письменний,  
аспірант кафедри менеджменту в будівництві,  
Київський національний університет будівництва і архітектури, м. Київ*

## ТЕРМІНОЛОГІЧНІ, ПРОЦЕСУАЛЬНІ ТА ФОРМАЛІСТИЧНІ ЗАСАДИ ТЕХНОЛОГІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ-СТЕЙКХОЛДЕРІВ БУДІВЕЛЬНИХ ПРОЕКТІВ

*О. М. Pismennyi,  
graduate student of management in construction  
Kiev National University of Construction and Architecture*

### TERMINOLOGICAL, PROCEDURAL AND FORMALISTIC PRINCIPLES OF THE TECHNOLOGY OF ASSESSING THE QUALITY OF MANAGEMENT-STAKEHOLDER BUILDING PROJECTS

*Стаття присвячена вирішенню науково-прикладної задачі започаткування та впровадження інноваційної технології оцінки якості менеджменту будівельних підприємств - виконавців (стейкхолдерів) будівельних проектів.*

*Розроблено процесно-орієнтовану технологію оцінки якості менеджменту TAQM (аббревіатура від англ. "Technology assessment of quality management"), яку запроваджено в практику управління та економічної діагностики будівельних підприємств. Зміст та ієрархія параметрів та розрахунково-аналітична основа створеної технології підпорядковані особливостями операційної системи БПП, вимогам середовища будівельного проекту та особливостям інвестиційного циклу. Покладена в основу технології економічна модель створює належні підстави для трансформації підсумків формалізованого оцінювання управлінського, виробничого, ресурсно-майнового та фінансового потенціалу БПП в інтегровану оцінку якості менеджменту досліджуваного підприємства як стейкхолдера будівельного проекту.*

*Запроваджений в створеній технології інтегрований показник якості менеджменту - з врахуванням необхідності узгодження стратегії діяльності БПП з різними умовами функціонування в різних будівельних проектах, що складають зміст виробничої програми діяльності БПП, - слід розглядати як достовірний сучасний аналог «індексу стандарту якості», як еталон оцінювання готовності БПП створювати проміжну та готову продукцію будівельного проекту (завершені комплекси робіт, будівлі та споруди) у відповідності з вимогами замовника та інших провідних суб'єктів реалізації будівельних проектів.*

*The thesis is devoted to solving scientific and applied launch and implementation of innovative technologies assess the quality management of construction contracting companies - singers (stakeholders) construction projects.*

*Developed process-oriented technology assessment of management quality TAQM (an abbreviation in english "Technology assessment of quality management"), which introduced the practice of management and economic diagnostics of building contracting companies. Content and hierarchy parameters and settlement and analytical foundation created technology features are subject to an operating system BCC construction project environmental requirements and characteristics of the investment cycle. Technology underlying the economic model provides reasonable grounds to transform the results of the formal evaluation of management, production, resource and property and financial capacity in the BCC integrated assessment of the quality management company investigated as stakeholder construction project.*

*Introduced in established technology integrated Quality Management - taking into account the need to harmonize strategy BCC with different conditions of operation in various construction projects that constitute the production program of the BCC - should be seen as a credible modern analogue of "index quality standard" as a standard assessment of readiness BCC create intermediate products and finished construction project (work completed complexes and buildings) in accordance with customer requirements and other leading actors construction projects.*

**Ключові слова:** технологія оцінки якості менеджменту (TAQM), будівельне підприємство (БПП), ієрархічна система параметрів оцінки, стейкхолдер будівельного проекту, інтегрований показник якості менеджменту БПП

**Keywords:** technology assessment of quality management (TAQM), building contracting company (BCC), hierarchical system parameters assessment, stakeholder construction project, Integrated Quality Management BCC.

**Постановка проблеми.** В умовах інтеграції України до Європейського економічного простору необхідною є адаптація діяльності будівельних підприємств до загальноприйнятих міжнародних вимог, що сприятиме визнанню вітчизняних суб'єктів господарювання повноправними учасниками регіональних та міжнародних ринків нерухомості, будівельних товарів та послуг. Ключовою вимогою такої інтеграції є впровадження в діяльність підприємств стандартів якості ISO, у т.ч. ISO 9001:2008, який передбачає обов'язкове використання процесного підходу, а, відповідно, і процесного менеджменту на всіх етапах виробництва та реалізації продукції і послуг підприємств будівельної галузі.

Динамічність та високий ступінь невизначеності зовнішнього середовища негативно позначаються на ефективності діяльності вітчизняних будівельних підприємств, примушують сучасні організації перетворюватися на все більш складні системи. Основою їх адаптивної дифузії в конкурентне середовище стає

конкуренція не тільки товарів чи послуг, а й інноваційних технологій управління. Інноваційна спрямованість процесно-орієнтованої технології полягає в організації управління підприємством як мережею взаємозв'язаних процесів, де отримання ефективного результату досягається, коли діяльністю і відповідними ресурсами управляють як процесом. Існуючий стан проблеми вказує на те, що управління бізнес-процесами на підприємстві потребує подальшого наукового дослідження та практичної апробації.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Упровадження процесного підходу дозволяє системно поєднати між собою функціональні напрямки діяльності, побудувати прозорі та зрозумілі для працівників підприємства схеми реалізації управлінських завдань, оцінити та оптимізувати ресурси. Здатність менеджменту формувати та використовувати систему показників та критеріїв оцінки ефективності реалізації управлінських рішень у кожному здійснюваному процесі, на кожній стадії виробничого чи управлінського ланцюжка дає змогу оперативнo виявляти небажані відхилення від заданих стандартів діяльності та усувати їх, ліквідовуючи слабкі ланки бізнес-процесів, які знижують загальну ефективність господарської діяльності. Специфіка процесно-орієнтованої технології забезпечення якості менеджменту визначається тим, що вона фактично дозволяє стерти грані між управлінням якістю продукції та управлінням самим підприємством

Фундаментальні засади систем управління якістю закладено у працях зарубіжних та вітчизняних учених, серед яких: Уільям Едвардс Деминг (William Edwards Deming), Джозеф М.Джуран (Joseph M. Juran), Філіпп Кросбі (Philip Crosby), Арманд В. Фейгенбаум (Armand W. Feigenbaum), Каору Ісікава (Kaoru Ishikawa), Геніті Тагути (Genichi Taguchi), Джон ван Еттінгер (Jan van Ettinger), Джон Сіттіг (John Sittig), С.Д. Бушуєв, З. Д. Ільськова, І.О. Кузнецова, І.В. Поповиченко, В.В. Окрепілов, Г.М. Рижаківа, Є.І.В. Цвігун, І.М. Чмутова та ін. Питання вдосконалення систем управління на основі процесного підходу висвітлені у роботах таких дослідників як: К. Балтроп (С. Barltrop), К. Дітц (С. Dietz), Д. Карлсон (D. Carlson), Т. Кох (Т. Koch), Д. МакНотон (D. McNaughton), П. Роуз (Р. Rose), Дж. Сінкі (J. Sinkey), М. Чоудрі (M. Chaudhry), В.Н. Тупало, В.Ф. Кравченко, Ю.П. Ліпунцов, В.Г. Еліферов, Е.А. Уткін, А.Д. Кисельов, В.В. Рєпін, С.А. Ушацький, В.Г. Федоренко та інші.

Не зважаючи на поширення ідеології забезпечення якості, домінування формалізовано-технократичного та інструментального підходів в напрацьованих концепціях та методиках ідентифікування якості менеджменту, залишаються практично невисвітленими і невіршеними в науковій літературі проблеми узгодження зазначених напрацювань з особливостями операційної діяльності будівельних підрядних підприємств (БПП), з властивою їм специфікою бізнес-процесів та стадій життєвого циклу інвестиційно-будівельних проектів, в середовищі реалізації яких функціонують БПП.

**Постановка завдання** Мета статті полягає в тому, щоб розробити теоретико-методичний інструментарій формалізованої ідентифікації стану якості БПП як виконавця (стейкхолдера) будівельних проектів, який має інтегрувати різні за змістом, інтенсивністю перебігу та ресурсоемісністю бізнес-процеси всередині внутрішнього середовища БПП, враховувати операційно-функціональні та виробничі умови діяльності БПП серед інших виконавців будівельного проекту та, в підсумку, в інтегральному показнику за лінгвістично-кількісною шкалою оцінювання однозначно кваліфікувати стан якості досліджуваного будівельного підприємства (в подальшому, шляхом трансформації одержаної оцінки виявити конкретні переваги досліджуваного БПП серед інших виконавців та виявити ступінь досягнення стратегічних та тактичних орієнтирів конкурентної позиції БПП на ринку підрядного будівництва).

Відповідно до поставленої мети визначено сукупність основних завдань дослідження теоретичного та прикладного характеру, спрямованих на її досягнення, а саме:

- узагальнити еволюцію менеджменту якості з врахуванням тенденцій технологізації, що дасть підстави визначити передумови запровадження процесно-орієнтованої технології забезпечення якості менеджменту;
- виявити напрями вдосконалення існуючих підходів та технологій ідентифікування стану підприємств щодо якості та, в подальшому, модернізувати класифікацію бізнес-індикаторів, критеріїв, функцій та методів ідентифікації стану якості БПП як стейкхолдера будівельного проекту та учасника мікро-середовища його впровадження.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Результати контент-аналізу існуючих визначень «якості менеджменту підприємства», виявили доцільність застосування сумісного, дуалістичного тлумачення цієї категорії: 1) як характеристику досягнення результатів діяльності підприємства в зовнішньому оточенні, 2) як інтегровану характеристику результативності внутрішнього середовища підприємства в оцінці приросту «результату» між «входами» та «виходами» операційної системи підприємства. На необхідність розгляду подвійного характеру даної категорії наголошує і стандарт ISO 9000:2005 «Системи менеджменту якості. Основні положення та словник», визначаючи менеджмент якості

- по-перше, як «частину менеджменту якості, спрямовану на створення впевненості в тому, що вимоги до якості будуть виконані»;
- по-друге, як один з аспектів загального управління якістю, коли акцент робиться саме на «операційний рівень управління якістю», тобто визначаючи діяльність, «яка здійснюється в рамках операційної системи та яку спрямовано на запобігання виникненню дефектів за допомогою засобів та інструментів контролю».

Встановлено, що основу квантифікаційних параметрів «якість» складає сукупність властивостей та характеристик основних елементів системи управління, рівень яких формується сучасними вимогами до функціонування підприємства в зовнішньому середовищі з метою забезпечення його стійкого та динамічного розвитку.

Результатом проведеного узагальнення еволюції якості менеджменту підприємств щодо категорій, підходів та інструментів - є висновок про те, що оновлення системи оцінювання якості менеджменту для будівельних підрядних підприємств (БПП) слід здійснювати: по-перше, з врахуванням економічних та операційно-функціональних потреб БПП та особливостей середовища втілення будівельних проектів; а по друге - за умови раціонального додержання провідних онтологічних та методологічних принципів:

- ієрархічності групування факторно-критеріальної системи;
- зовнішньо-внутрішньої упорядкованості та системності охоплення факторною системою змісту бізнес-процесів;
- сполучення переваг ретроспективних та превентивних інструментів оцінювання, з метою успішного використання створеної технології забезпечення якості менеджменту для своєчасного продукування коригуючих та попереджуючих впливів.

Зміст та етапи модернізації системи оцінювання якості менеджменту досліджуваних підприємств слід спрямувати в напрямі створення цілісної технології, яка б поєднала в собі кваліметричні, діагностичні та прогностичні властивості та, яка б дозволила на підставі проведеного оцінювання виявити пріоритети розвитку БПП. В той же час, вдосконалюваний інструментарій має бути спрямований і на успішне вирішення низки зворотніх задач - довести замовнику (на початку підготовчої фази інвестиційного циклу) будівельного проекту функціонально-технічну, економічну та організаційну надійність БПП як потенційного виконавця будівельного проекту (табл. 1). Отже, модернізований для таких потреб інструментарій потребуватиме відходу від виключно ресурсного підходу діагностики в напрямі комбінації зазначеного підходу з управлінсько-іміджевим, процесно- та об'єктно орієнтованими підходами.

Таблиця 1.

Термінологічні, процесуальні та формалістичні засади щодо формування інноваційної ТАQM\* для БПП(\*\*).

Інтегрований характер діагностики	Дана вимога обумовлена потребою системного охоплення факторів діяльності БПП, проявів внутрішнього середовища та зовнішнього мультипроектного оточення БПП. Вимога реалізується через складну (проте чітку) ієрархію оціночних параметрів, що трансформуються у просту і зрозумілу систему оцінок (індикаторів). Конструктивна та параметрична база мають створити належні наукові підстави для діагностування факту збереження (приросту ефективності чи спаду) ефективності функціонування досліджуваного підприємства на охопленому сегменті ринку підрядних робіт
Компромiсного узгодження	Перелік первинних вхідних даних, на підставі яких буде формуватись масив значень первинних параметрів ТАQM, має бути зрозумілим для користувачів (зовнішнього та внутрішнього середовища), одночасно враховувати вимоги як діючої в Україні документальної, обліково-аналітичної забезпечення так і вимог IFRS
Стратегічної та оперативної конкордації	Забезпечення підпорядкованості між метою, задачами, етапами та операціями запровадженої технології взаємозалежності, сполученості між цілями і задачами, представленнями і моделями, закладеними в

Ідентифікація потенційних переваг участі БПП як стейкхолдера проекту	управлінських рішеннях, і реально здобутими результатами управління Спроможність застосування запровадженої технології для одержання порівняльних прогнозів приросту інтегрального показника ТАQM БПП, що в сукупності забезпечує зручну та ефективну експрес-оцінку впливу очікуваних результатів майбутньої участі БПП як виконавця інвестиційного будівельного проекту
Спроможність порівняльної оцінки впливу умов реалізації проектів (в яких БПП виступатиме виконавцем) на рівень якості БПП	Можливість використання ТАQM для порівняння впливу окремих варіантів реалізації ІБП (окремих проектних альтернатив), які оцінюються шляхом зіставлення провідних фінансово-економічних та функціональних характеристик певної проектної альтернативи на очікувані зміни складових інтегрального (характеристичного, рейтингового) показника ТАQM
Комбінований інструментарій щодо призначення та побудови	Зазначена технологія за своїм призначенням, враховуючи вище зазначені вимоги, комбінує в собі окремі ознаки внутрішнього аудиту (для вияву траскторії та вектору розвитку БПП за короткотермінові та довготермінові періоди), діагностики та інструменту рейтингової порівняльної оцінки (для визначення порівняльних переваг серед інших виконавців проектів) та наочного експрес-засобу розробки стратегічних та тактичних рішень щодо участі БПП в певних будівельних проектах

Примітки до таблиці 1:

- \* - в назві запровадженої технології вжито аббревіатуру ТАQM (від англ. "Technology assessment of quality management" - технологія оцінки якості менеджменту);
- \*\* розроблено автором.

Запропонований підхід базується на комплексному поєднанні двох підходів, а саме: експертного оцінювання – для формування системи управління якістю та її інструментів; та прикладних методик балансово-структурного моделювання, що узгоджують та регламентують систему якості менеджменту БПП і адаптують її із стадіями життєвого циклу будівельних проектів, в яких дане підприємство виступає стейкхолдером. Використовуючи метод експертного оцінювання сформовано сукупність оціночних критеріїв, які всебічно відображають стан формування та розвиток кожного структурного елемента досліджуваного об'єкта, обґрунтовано основні загальні і специфічні концептуальні напрями діагностики елементів системи управління, виявлено основні характеристики забезпечення якості складових із виділенням етапів, об'єктів і параметрів функціонування, факторів, вимог, умов тощо. На основі отриманих результатів, визначено доцільним розраховувати інтегральний показник стану системи менеджменту якості БПП.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Розроблена інноваційна процесно-орієнтована технологія оцінки якості менеджменту ТАQM (аббревіатура від англ. "Technology assessment of quality management"), яку запроваджено в практику управління та економічної діагностики будівельних підрядних підприємств за своїм призначенням, комбінує в собі окремі ознаки внутрішнього аудиту (для вияву траскторії та вектору розвитку БПП за короткотермінові та довготермінові періоди), діагностики та інструменту рейтингової порівняльної оцінки (для визначення порівняльних переваг серед інших виконавців проектів) та наочного експрес-засобу розробки стратегічних та тактичних рішень щодо участі БПП в певних будівельних проектах. Покладена в основу технології економічна модель створює належні підстави для трансформації підсумків формалізованого оцінювання управлінського, виробничого, ресурсно-майнового та фінансового потенціалу БПП в інтегровану оцінку якості менеджменту досліджуваного підприємства як стейкхолдера будівельного проекту. Перспективою подальших досліджень є зміст та ієрархія параметрів як розрахунково-аналітична основа створеної технології, що підпорядковані особливостями операційної системи БПП, вимогам середовища будівельного проекту та особливостям інвестиційного циклу.

**Література.**

1. Бушуев С.Д. Креативные технологии управления проектами и программами / Бушуев С.Д., Бушуева Н.С., Бабаев И.А., Яковенко В.Б., Гриша Е.В., Дзюба С.В., Войтенко А.С. : монография. – К. : Саммит-Книга, 2010. – 768 с.
2. Григорян Т. Г. Применение когнитивного моделирования в оценке портфелей проектов повышения безопасности АЭС / Т. Г. Григорян, Е. А. Квасневский, К. В. Кошкин // Управление проектами та розвиток виробництва. – 2012. – № 2. – С. 73-77.
3. Оберемок И. И. Гомеостатический подход в проектном управлении // Управление развитием складных систем. – 2014. – №1. – С. 50-53.
4. Рижаква Г.М. Теоретичні основи розвитку моніторингових і діагностичних систем в управлінні підприємством / Г.М. Рижаква // Шляхи підвищення ефективності будівництва в умовах формування ринкових відносин. - 2013. -№29/2. - С.31-43.
5. Степанов А.М. Основы медицинской гомеостатики. (Лекции по теории и практике биоинформационных коррекций). – Иркутск : МОДЭК, 1994 – 272с.
6. Шахов А.В. Моделирование движения организации в проектной среде / Шахов А.В., Шамов А.В. // Управление развитием складных систем. – 2011. – №7. – С. 68-72.

**References.**

1. Bushuev, S.D. (2010). Bushueva N.S., Babayev I.A., Yakovenko V.B., Grisha E.V., Dziuba S.V., Voitenko A.S. Creative Control technology projects and programs. Monografyya. "Summit-Book", 768. (in Rus.).
2. Gogunskyy, V.D. (2007). Safety management in territorial ecosystems / V.D. Gogunskyy, V.A. Kolesnikov, S.V. Rudenko // IRTC "Automation: problems, analysis, solutions". Sevastopol, Ukraine: Sevastopol SevNTU, 186-188.
3. Oberemok, I. I. (2014). Homeostatic approach in project management. Management of development of complex systems, 1, 50-53. (in Rus.).
4. Ryzhakova, G.M. "The theoretical basis of monitoring and diagnostic systems in business management" (2013), *Shlyakhy pidvyshchennya efektyvnosti budivnytstva v umovah formuvannya rynkovykh vidnosyn, vol.№29/2*, pp. 31-43.
5. Stepanov, A.M. (1994). Fundamentals medical homeostatic. MODEK, 272. (in Rus.).
6. Shakhov, A.V. Shamov, A.V. (2011). Modeling movement in the organization of design environment. Management of development of complex systems, 7, 68-72. (in Rus.).

Стаття надійшла до редакції 20.05.2016 р.



ТОВ "ДКС Центр"