

Функціонування системи управління якістю в контексті теорії життєвого циклу

У статті розглянуто трактування поняття «життєвий цикл системи управління якістю», визначено основні стадії життєвого циклу системи управління якістю, виявлено характерні функціональні особливості розвитку системи управління якістю на кожній зі стадій її розвитку.

Ключові слова: життєвий цикл організації, система управління якістю, стадії розвитку, життєвий цикл системи управління якістю.

Функционирование системы управления качеством в контексте теории жизненного цикла

В статье рассмотрено определение понятия «жизненный цикл системы управления качеством», определены основные стадии жизненного цикла системы управления качеством, выявлены характерные функциональные особенности развития системы управления качеством на каждой из стадий ее развития.

Ключевые слова: жизненный цикл организации, система управления качеством, стадии развития, жизненный цикл системы управления качеством.

Functioning of management quality system in the life cycle of theory context

Interpretation of the essence of concept «life cycle of control system of quality» is offered in the article, the basic stages of life cycle of control system of quality are determined; the characteristic functional features of development of control system of quality are deduced on each of the stages of its development.

Keywords: life cycle of the organization, the management quality system, the development stages, the life cycle of management quality system.

Постановка проблеми. Одним з ключових моментів подальшого розвитку підприємства у сфері якості є ухвалення вищим керівництвом рішення про розробку та впровадження системи управління якістю. Реалізація даного рішення передбачає здійснення цілого комплексу організаційних змін, що характеризуються видозміною процесів функціонування основних підсистем підприємства, а також загальною переорієнтацією управлінської діяльності на застосування сучасних методів управління якістю. Впровадження інноваційних інструментів управління якістю забезпечує підприємству отримання суттєвих конкурентних переваг та відкриває нові можливості щодо вдосконалення, становлення та розвитку. Тому важливим та своєчасним є дослідження особливостей інтеграційного процесу системи управління якістю в загальну систему управління підприємством з урахуванням динаміки її розвитку.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. Особливості розроблення та впровадження системи управління якістю детально розглядалися в публікаціях Т.Б. Харченко, О.М. Сафонова, О.І. Шаповаленка, В.І. Логаніної, Ю.Ф. Мельника та ін. Проте питання розвитку та функціонування системи управління якістю в контексті теорії життєвого циклу є малодослідженими і потребують подальшого розгляду.

Метою статті є визначення сутності поняття «життєвий цикл системи управління якістю» та визначення особливостей функціонування системи управління якістю в контексті теорії життєвого циклу організації.

Виклад основного матеріалу. Питання розвитку підприємства, з огляду застосування концепції життєвого циклу, на-

буває все більшого поширення в теорії сучасної управлінської науки, що підтверджується значним науковим інтересом до моделювання стратегічного розвитку підприємства та управління організаційними змінами на різних стадіях життєвого циклу. В економічних джерелах представлені численні наукові підходи та концепції застосування життєвого циклу, що характеризуються значними відмінностями у застосуванні, оскільки спрямовані на дослідження різних об'єктів. Умовно об'єкти дослідження можна відобразити у вигляді трирівневої системи [1, с. 82], на першому «надорганізаційному» рівні якої знаходиться галузь, на другому «організаційному» рівні – підприємство (організація), а на третьому «внутрішньоорганізаційному» – відповідно товар, бренд, знання. Розглянувши запропоновану [1, с. 82] трирівневу систему об'єктів життєвого циклу можна зробити висновок щодо необхідності її удосконалення шляхом виділення ще одного рівня дослідження – дослідження системи управління (рис. 1).

Виділення системи управління як додаткового об'єкта дослідження в рамках теорії життєвого циклу є винятково важливим, оскільки характер та специфіка розвитку підприємства, головною мірою, залежать від особливостей функціонування підсистем, що взаємодіючи забезпечують здійснення належної виробничо-господарської діяльності.

Проблематика функціонування системи управління в контексті теорії життєвого циклу є досить новим напрямом дослідження, що вперше, у 1972 році була відображена в наукових працях американського дослідника Л. Грейнера. Він передбачив очевидне: зі зростанням (розвитком) організації



Рисунок 1. Система об’єктів життєвого циклу в теорії управління

вимоги до системи управління змінюються, і відповідно самі системи управління повинні змінюватися. Якщо ж системи управління не змінюються у відповідності до вимог бізнесу, на підприємство чекають неминучі кризи [9, с. 45]. Такий підхід став основою запропонованої Л. Грейнером теорії трансформацій систем управління.

У сучасних економічних джерелах питання життєвого циклу системи управління є малодослідженими, тому пропонуємо детально розглянути особливості функціонування та характер розвитку інноваційної системи управління – системи управління якістю, в контексті життєвого циклу.

Розгляд даного питання передбачає вирішення таких завдань, а саме: визначення сутності поняття «життєвий цикл системи управління якістю», виокремлення основних стадій життєвого циклу системи управління якістю, виявлення характерних функціональних особливостей системи управління якістю на кожній із стадій її розвитку. Оскільки в сучасних наукових публікаціях не представлено однозначне трактування поняття «життєвий цикл системи управління якістю», для визначення його економічного змісту пропонуємо розглянути наукові погляди щодо формулювання сутності близького за значенням поняття – життєвий цикл організації (табл. 1).

Проаналізувавши представлені вище погляди щодо трактування сутності життєвого циклу підприємства, було визначено головні аспекти даного поняття, які складають його основу та формують основний ідейний зміст. Необхідно відмітити, що виділені аспекти є справедливими і для застосування щодо визначення сутності поняття «життєвий цикл

системи управління якістю». Так, аспект послідовної еволюційної зміни внутрішнього середовища є характерним для життєвого циклу системи управління якістю, оскільки впровадження системи управління передбачає здійснення визначеного комплексу робіт, що поступово удосконалюють функціонування певних підсистем внутрішнього середовища підприємства, які, своєю чергою, відносяться до основних складових елементів системи управління якістю.

Наступними, притаманними для системи управління якістю аспектами є закономірність та послідовність розвитку. Як зазначалося раніше, процес впровадження системи управління якістю ґрунтується на поетапному здійсненні чітко визначених операцій, які саме і викликають поступові та закономірні зміни характеру діяльності основних підсистем підприємства (елементів СУЯ). Така зміна функціонування внутрішніх підсистем підприємства в теорії життєвого циклу є умовною основою для виділення стадій (етапів) еволюційного розвитку об’єкта дослідження.

Оскільки переважна більшість визначених аспектів життєвого циклу підприємства є характерною для функціонування та розвитку системи управління якістю, сутність досліджуваного поняття можна сформулювати таким чином: «Життєвий цикл системи управління якістю – це сукупність етапів закономірного розвитку системи, що послідовно змінюючись в часі створюють закінчене коло розвитку, та характеризуються комплексом організаційних змін у функціонуванні внутрішніх підсистем підприємства, які в процесі взаємодії створюють основний механізм управління якістю».

Таблиця 1. Наукові погляди щодо визначення сутності поняття «життєвий цикл організації»

Автор	Визначення	Головний аспект
Н.В. Родіонова [6]	Життєвий цикл – певні закономірності в розвитку будь-якого підприємства, які можуть відрізнятися швидкістю перебігу та амплітудою рівня розвитку	Закономірності розвитку підприємства
Н.О. Степаненко [4]	Еволюція внутрішнього середовища підприємства звичайно розглядається як його життєвий цикл, що включає послідовність певних етапів розвитку від виникнення до ліквідації. Головною причиною зміни етапів цього циклу є зміна масштабів діяльності підприємства, яка призводить до зростання невизначеності умов роботи, накопичення внутрішньо-організаційних проблем, до появи структурних конфліктів	Послідовна еволюційна зміна внутрішнього середовища підприємства
І.А. Бланк [3, с. 674]	Життєвий цикл – загальний період часу від початку діяльності підприємства до природного припинення його існування або відродження на новій основі (з новим складом власників і менеджерів, з принципово новою продукцією, технологією тощо)	Період існування підприємства від початку виникнення до занепаду
Л.О. Лігоненко [2, с. 10]	Життєвий цикл – сукупність стадій, які проходить підприємство в перебігу своєї життєдіяльності від створення до ліквідації, кожна з яких характеризується певною системою стратегічних цілей та завдань, особливостями формування ресурсного потенціалу, досягнутими результатами функціонування	Сукупність стадій розвитку підприємства
Г.О. Козаченко [5]	Життєвий цикл – сукупність етапів діяльності системи, що послідовно змінюють один одного, і кожний з яких характеризується певною метою діяльності і станом як великої виробничо-фінансової системи в цілому, так і її структурних одиниць, особливою формою організаційного механізму, що реалізує досягнення стратегічних та оперативних цілей діяльності системи	Етапи розвитку підприємства, що послідовно змінюють один одного

Із визначенням сутності поняття «життєвий цикл системи управління якістю» виникає необхідність у виділенні основних стадій її розвитку. Питання щодо розподілу життєвого циклу системи управління якістю на певну кількість стадій (етапів) пропонуємо розглянути в контексті набутого наукового досвіду у сфері дослідження життєвого циклу підприємства, використовуючи при цьому метод аналогій.

У теорії управлінської науки існують різні авторські погляди на визначення основних стадій життєвого циклу організацій, які відрізняються кількістю виділених стадій, їх змістом та послідовністю. Серед значної кількості існуючих моделей життєвого циклу підприємства виокремимо незначну їх частину (табл. 2) з метою дослідження та порівняння основного ідейного змісту, а також виявлення спільних характерних ознак, що у подальшому стануть основою для визначення основних стадій розвитку системи управління якістю.

Представлені наукові підходи щодо визначення основних стадій життєвого циклу підприємства першою чергою відрізняються кількістю визначених еволюційних етапів розвитку. Так, Л.О. Лігоненко, Л.А Брагін, Т.П. Данько та Б. Коласс вважають, що розвиток підприємства ґрунтується на проходженні чотирьох основних стадій; А.М. Штангрет та О.І. Копилюк розглядають життєвий цикл підприємства, виділивши п'ять ключових етапів його розвитку; Р. Дафт та І.А. Бланк вважають, що життєвий цикл підприємства можна розподілити на шість стадій. У той же час В.І. Гуменник, О.С. Кондур та Ю.С. Копчак висловлюють ідею, за якою життєвий цикл підприємства складається із восьми етапів. Й. Адізес пропонує найбільш деталізований підхід щодо опису еволюційного розвитку підприємства, поділивши його на десять послідовно протікаючих стадій розвитку.

Попри суттєві розбіжності авторських думок щодо кількості визначених етапів розвитку підприємства та їх характерних особливостей, можна виділити загальні моменти у судженнях дослідників. До основних принципів, що притаманні всім вище наведеним моделям життєвого циклу підприємства, можна віднести: 1) послідовність проходження стадій, адже не можливо досягнути найвищого ієрархічного рівня розвитку, не пройшовши попередніх етапів; 2) завершеність циклу розвитку, що за різними авторськими баченнями, закінчується стадією «смерті» або «старості»; 3) стандартизованість виділених етапів, оскільки їх можна узагальнити та представити в межах чотирьох основних (стандартних) стадій.

Принцип «завершеності циклу розвитку» в контексті життєвого циклу організації сприймається різними науковцями неоднозначно. Наприклад, Й. Адізес, А.М. Штангрет та О.І. Копилюк вважають, що життєвий цикл підприємства починається зі стадії народження та обов'язково закінчується стадією ліквідації або смерті. Однак у теорії життєвого циклу існує думка про те, що кінцевою стадією життєвого циклу підприємства не обов'язково має бути смерть, це може бути стадія оновлення, коли підприємство кардинально змінює свої організаційні засади, стратегічні наміри тощо. В такому разі організація переживає кризу стадії занепаду та перенароджується. Це свідчить про можливість існування декількох життєвих циклів у житті підприємства [1, с. 84].

Прояв принципу «стандартизованості виділених стадій» можна простежити під час порівняння та узагальнення різноманітних авторських підходів щодо кількості та змістовності визначених етапів розвитку, оскільки всі існуючі моделі життєвого циклу підприємства можна розглядати як численні модифікації, із різним ступенем узагальнення та деталізації, стандартизованої моделі життєвого циклу розвитку підприємства, що базується на виділенні чотирьох основних стадій: народження, зростання, стабільності та занепаду.

Результати, отримані у процесі аналізу та порівняння характерних особливостей моделей життєвого циклу організації, пропонуємо перенести у площину дослідження життєвого циклу системи управління якістю. Застосуємо основні аспекти життєвого циклу підприємства як аксіоматичні твердження щодо опису еволюційного розвитку системи управління якістю та побудови моделі її життєвого циклу. Виходячи з цього життєвий цикл системи управління якістю можна представити такими стадіями розвитку: розроблення, впровадження, розвиток та стагнація. Розмежування життєвого циклу системи управління на відповідну кількість етапів здійснювалося з урахуванням особливостей процесу її впровадження в загальну систему управління підприємством, характером її впливу на ефективність виробничо-господарської діяльності, та на основі застосування принципів послідовності, завершеності та стандартизованості стадій розвитку. Ієрархічну послідовність визначених етапів життєвого циклу системи управління якістю представлено на рис. 2.

Розглянемо особливості розвитку системи управління якістю в межах кожної із чотирьох основних стадій життєвого циклу. Відповідно до представленої моделі (рис. 2) створення системи управління якістю здійснюється на першому етапі її розвитку –

Таблиця 2. Авторські підходи до визначення основних стадій життєвого циклу підприємства

Автор	Стадії життєвого циклу
Р. Дафт [7, с. 197]	Створення, виживання, успіх, піднесення, зрілість ресурсів
Й. Адізес [1, с. 85]	Зародження, дитинство, давай-давай, юність, розквіт, стабільність, аристократизм, рання бюрократизація, бюрократизація, смерть
В.І. Гуменник, О.С. Кондур, Ю.С. Копчак [8, с. 39]	Народження, дитинство, отрочество, рання зрілість, розквіт сил, повна зрілість, старіння, оновлення
Л.О. Лігоненко [2, с. 86]	Підйом, гальмування розвитку, криза, пожвавлення
Л.А Брагін, Т.П. Данько [2, с. 19]	Стадія становлення; стадія розширення, стадія стабілізації, стадія затухання
І.А. Бланк [3, с. 19]	«Народження», «дитинство», «юність», «рання зрілість», «кінцева зрілість» та «старіння»
Б. Коласс [2, с. 19]	Дитинство (виникнення), юність (швидкий економічний ріст), зрілість (сповільнення економічного росту), старість (економічний спад)
А.М. Штангрет, О.І. Копилюк [1, с. 86]	Зародження, становлення, призупинення темпів зростання, спад, банкрутство та ліквідація

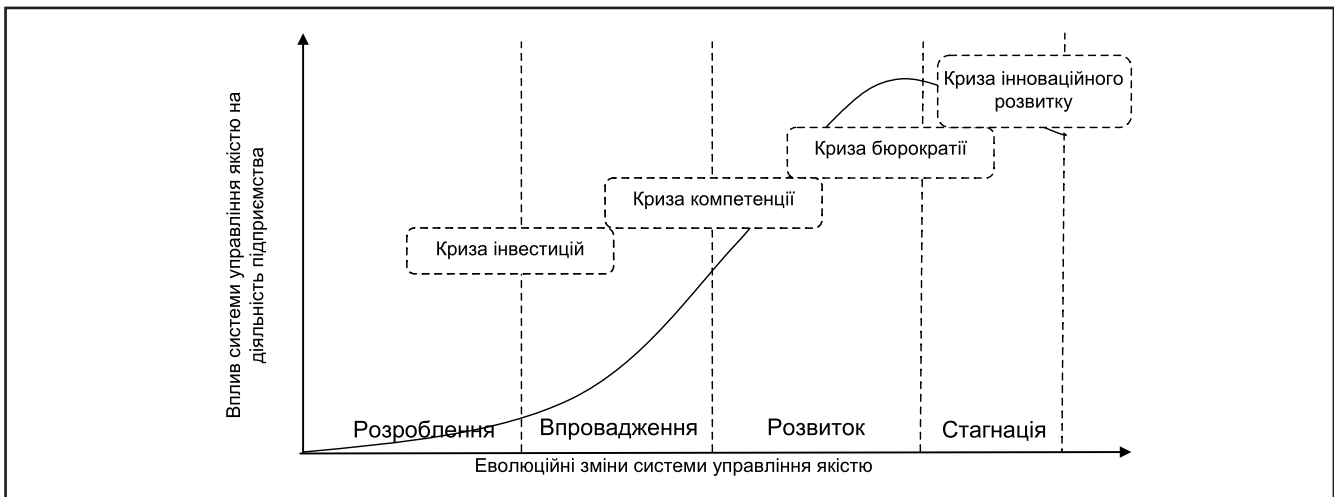


Рисунок 2. Модель життєвого циклу системи управління якістю

етапі «розроблення», що розпочинається в момент прийняття вищим керівництвом рішення про впровадження системи управління якістю. З ухваленням даного рішення на підприємстві необхідно сформувавши робочу групу, що відповідатиме за планування, координацію виконання робіт з розроблення та впровадження системи управління якістю, а також звітуватиме перед найвищим керівництвом про хід виконання робіт. Основними завданнями робочої групи на етапі розроблення є:

- розроблення основного пакету документації, що визначений вимогами ДСТУ ISO 9001:2009;
- описування процесів системи управління якістю та узгодження взаємозв'язків між ними;
- аналіз наявної документації і формування структури документації системи управління якістю;
- розроблення структурної схеми системи якості;
- розроблення функціональної схеми керування якістю;
- визначення функцій і завдань у сфері управління якістю.

Процедуру розроблення системи управління якістю підприємство може здійснити власними силами, готуючи своїх фахівців чи приймаючи на роботу спеціалістів з даної сфери, або залучаючи консультантів задля отримання кваліфікованої допомоги у створенні та впровадженні системи якості. У разі завершення робіт із формування обов'язково встановленого переліку документів розвиток системи управління якістю продовжується на новому рівні – етапі «впровадження».

Стадія «впровадження» системи управління якістю характеризується істотними функціональними змінами налагодженої системи управління підприємством. З моменту затвердження розробленої документації на підприємстві розпочинається трансформаційна переорієнтація загально-управлінських процесів, що передбачає врахування та дотримання основних вимог щодо управління якістю на всіх етапах виробничо-господарської діяльності. Ефективність перебудови загальної системи управління залежить від злагодженої та кваліфікованої дії залученого персоналу, тому на даній стадії важливо продовжувати підготовку керівників вищої ланки управління та представників робочої групи, а також слід розпочати навчання керівників середнього управлінського рівня. Як правило, на даному етапі розвитку системи управління якістю здійснюється формування відділу управління якістю, відбувається перерозподіл функцій та

обов'язків, деталізуються процеси управління якістю, ідентифікуються та узгоджуються зв'язки між ними, визначаються показники їх результативності. Процеси планування носять формальний характер і спрямовані на розробку короткострокових планів, що підлягають постійному коригуванню задля врівноваженого функціонування структурних підрозділів в умовах організаційних змін. Система стимулювання переглядається, розробляються заходи щодо підвищення вмотивованості персоналу, що передбачають врахування ступеню реалізації цілей у сфері якості. Даний етап за своєю сутністю є переломним періодом, оскільки супроводжується структурною перебудовою механізму функціонування основних складових підсистем підприємства.

Наступним етапом еволюції життєвого циклу системи управління якістю є стадія «розвитку». Даний етап розвитку відзначається горизонтальним розподілом завдань, стратегічним характером планування робіт у сфері якості, удосконаленням міжфункціональних зв'язків, оптимізацією процесів управління якістю, удосконаленням мотиваційного механізму, розгалуженою системою комунікацій. Також підвищується ступінь ефективності функціонування системи контролю, що охоплює діяльність всіх підсистем підприємства. Слід зауважити, що на етапі «розвитку» філософія управління якістю набуває загальноорганізаційного характеру та стає центральною ідеєю корпоративного управління.

Життєвий цикл системи управління якістю закінчується стадією «стагнації». Для даного етапу характерним є проходження процедури сертифікації, що спрямована на встановлення рівня відповідності функціонування системи управління якістю щодо вимог, визначених міжнародними стандартами. Здійснення процедури сертифікації підтверджується наявністю сертифікату відповідного зразка. З часом в умовах динамічної зміни факторів зовнішнього середовища після завершення сертифікації характер впливу системи управління якістю на ефективність діяльності підприємства поволи зменшується, набуває інертних рис і, в кінцевому результаті, стає малопомітним.

Характерні особливості кожної із стадій життєвого розвитку системи управління якістю представлено в табл. 3.

Подальший розвиток системи управління якістю, яка перебуває на останній стадії свого життєвого циклу, не закінчується,

Таблиця 3. Основні характеристики стадій життєвого циклу системи управління якістю

Характеристики	Стадії життєвого циклу			
	розробка	впровадження	розвиток	стагнація
Головна стратегічна ціль	Формування пакету документації	Інтеграція в загальну систему управління підприємством	Оптимізація процесів управління якістю	Пошук додаткових засобів оптимізації процесів управління якістю
Залучення працівників	Керівники вищого ієрархічного рівня, відповідальні за впровадження СУЯ, сторонні організації	Працівники відділу управління якістю, відповідальні за впровадження СУЯ, сторонні організації	Працівники відділу управління, керівники структурних підрозділів	Працівники, що відповідають за здійснення процесів у сфері якості
Вплив СУЯ на діяльність підприємства	Відсутній	Локальний	Загальний	Всеохоплюючий
Навчання персоналу	Керівники вищої керівної ланки, відповідальні за впровадження СУЯ,	Керівники вищої та середньої ланки управління, працівники відділу управління якістю	Працівники відділу управління якістю, керівники структурних підрозділів	Працівники, що відповідають за здійснення процесів у сфері якості
Документування процесів управління якістю	Створення основного пакету документації	Документування основних процесів та додаткових процедур	Документування додаткових процесів	Актуалізація системи документації
Організація взаємодії	Виділення групи працівників, що відповідають за впровадження СУЯ	Створення відділу управління якістю, розподіл робіт на основі матриці відповідальності	Налагодження роботи відділу управління якістю з іншими структурними підрозділами підприємства	Злагоджена робота всіх структурних підрозділів
Розподіл робіт	Відсутній (Локальний)	Вертикальний характер розподілу робіт	Горизонтальний розподіл робіт	Горизонтальний розподіл робіт

а може продовжитися на якісно-новому рівні, що стане початком нового еволюційного циклу. Перехід на новий виток розвитку можливий лише за умови впровадження інноваційних заходів, спрямованих на удосконалення діяльності підприємства у сфері якості та покращення якості готової продукції. Сучасним інноваційним засобом оптимізації процесів управління якістю може стати впровадження додаткової системи управління, а саме: системи управління безпечністю харчових продуктів (HACCP) та/або системи екологічного менеджменту (ISO 14001). Розвиток системи якості в межах нового еволюційного циклу передбачає поетапне проходження чотирьох основних стадій життєвого циклу, але з обов'язковим взаємоузгодженим функціонуванням двох систем управління, що забезпечує створення на підприємстві інтегрованої системи управління якістю. Саме застосування інтегрованої системи управління якістю допомагає підприємству отримати синергетичний ефект та виводить його на новий рівень розвитку у сфері управління якістю.

Висновки

У процесі розгляду та дослідження наукових підходів щодо визначення сутності поняття життєвий цикл організації виявлено основні аспекти, які лягли в основу формулювання сутності поняття «життєвий цикл системи управління якістю», що запропоновано розглядати, як сукупність етапів закономірного розвитку системи, які послідовно змінюються в часі створюють закінчене коло розвитку, та характеризуються комплексом організаційних змін у функціонуванні внутрішніх підсистем підприємства. Продовжуючи розгляд

питання функціонування системи управління якістю в контексті життєвого циклу організації, також було визначено основні стадії її розвитку, а саме: розроблення, впровадження, розвиток та стагнація.

Список використаних джерел

1. Матюшенко О.І. Життєвий цикл підприємства: сутність, моделі, оцінка // Проблеми економіки. – 2010. – №4. – С. 82–91.
2. Лігоненко Л.О. Антикризове управління підприємством: теоретико-методологічні засади та практичний інструментарій. – К.: КНЕУ, 2001. – 580 с.
3. Бланк І.А. Управление активами. – К. «Ника-Центр», 2000. – 720 с.
4. Степаненко Н.О. Внутрішньофірмове планування діяльності промислових підприємств: Автореф. дис. к-та екон. наук: 08.06.02 / ХДЕУ. – Харків, 2000. – 21 с.
5. Козаченко Г.О. Формування механізму стратегічного управління великими виробничо-фінансовими системами промисловості: Автореф. дис. д-ра екон. наук: 08.07.01 / Інститут економіки промисловості НАН України. – Донецьк, 1998.
6. Родионова Н.В. Антикризисный менеджмент: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 223 с.
7. Дафт Р.Л. Менеджмент [Текст]: учебник / Р.Л. Дафт; [пер. с англ. С. Жильцова]. – 6-е изд. – СПб.: Питер, 2007. – 863 с.
8. Менеджмент організації: навч. посіб. / В.І. Гуменник, Ю.С. Кочак, О.С. Кондур. – К.: Знання, 2012. – 503 с. (Вища освіта XXI століття).
9. Стахурська С.А., Литвинюк О.П. Менеджмент організації: Конспект лекцій. – К.: НУХТ, 2010. – 115 с.