

Н. І. Насікан

кандидат економічних наук,
доцент кафедри менеджменту і маркетингу
Київський національний лінгвістичний університет, Київ

В. Ю. Шишлов

магістрант кафедри менеджменту і маркетингу
Київський національний лінгвістичний університет, Київ

**СУТНІСТЬ І ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЯКОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ
ОРГАНІЗАЦІЇ**

У статті досліджено сутність економічної категорії «якість менеджменту» та проаналізовано наукові підходи до її трактування. Обґрунтовано значущість високої якості менеджменту сучасної організації та наведено основні характеристики якості менеджменту.

Ключові слова: *якість менеджменту, ефективність менеджменту, якість управлінської праці, якість управлінського персоналу, якість процесу управління, якість організаційної культури.*

**Nasikan N., Shyshlov V. THE ESSENCE AND BASIC QUALITY CHARACTERISTICS OF
MANAGEMENT OF ORGANIZATION**

The article reveals the essence of such an economic category as “quality management” and analyzes the scientific approaches to its interpretation. It also proves how important high quality of modern management of organization is and provides main characteristics of management quality.

Key words: *management quality, management efficiency, managerial work quality, managerial staff quality, management process quality, organizational culture quality.*

Сучасне ринкове середовище характеризується високою ймовірністю кардинальних змін, непередбачуваного розгортання кризових явищ, значного ускладнення форм конкурентної боротьби та її загострення. За цих умов збереження конкурентоспроможності організації у великій мірі залежить від якості побудованої системи менеджменту, від її потенційних можливостей удосконалення процесів планування, мотивування, організування, контролювання і регулювання діяльності організації у відповідь на динамічні зміни зовнішнього середовища. Вирішення цих питань пов'язано із подальшим розвитком теоретико-методологічних основ для побудови відповідної системи менеджменту, застосування нових підходів до її оцінки та розроблення заходів щодо покращення якості менеджменту організації. У зв'язку з цим, подальші дослідження в напрямку досягнення однозначного розуміння сутності поняття «якість менеджменту», виокремлення ключових характеристик цього феномену набуває великого теоретичного і практичного значення.

Питання якості менеджменту стали предметом досліджень багатьох науковців, зокрема – Р. Акоффа, С.Борсука, П.Величко, Ю. Внукова, Н. Вовк, В.Герасимчука, В. Демінга, Р.Ентоні, В.Клюковкіна, І.Маркіної, В.Миронюка, Т.Пристаплюк, О.Ткаченко, А.Фейгенбаума, Л.Шокіної, О.Юрчук, Т.Ярошевич та інших. Проте результати теоретичних розробок і узагальнень трактування поняття «якість менеджменту» до цього часу залишаються предметом широкого обговорення у наукових вітчизняних і зарубіжних дослідженнях. Також потребує посиленого теоретичного обґрунтування визначення

критеріїв оцінки якості менеджменту з метою доопрацювання таких форм і методів цієї оцінки, які можуть бути використані під час вирішення практичних завдань побудови дієвої системи управління організації. Вирішення комплексу зазначених питань, безумовно, вимагає поглиблення наукових досліджень у цьому напрямку.

Метою статті є розкриття і узагальнення наукових підходів до визначення сутності якості менеджменту та виокремлення її основних характеристик.

У сучасних умовах однією з базових основ функціонування та інноваційного розвитку організації є дієва система менеджменту. Питання формування такої системи, яка відповідала б концепції розвитку організації та переходу її до якісно нового стану, а також задачі найбільш ефективного використання власного потенціалу, розглядаються як важлива методологічна проблема, що стоїть перед вченими і практиками в сфері управління.

Сучасний рівень розвитку ринкових відносин вимагає особливо ефективного управління. Тому система менеджменту сучасної організації повинна продукувати умови, за яких кожний керівник вважав би одним із головних завдань своєї діяльності постійний активний пошук реальних шляхів і інструментів зростання результативності управлінської праці. Також система менеджменту має бути здатною до саморегулювання та самовдосконалення, до використання переваг позитивного синергетичного ефекту від взаємодії її елементів, бути спрямованою на сприйняття і послідовне застосування нових високоєфективних організаційних форм і методів управління.

На практиці постійні спроби покращити систему менеджменту спостерігаються у багатьох вітчизняних організаціях, проте досягнення високих результатів у цьому напрямку гальмується відсутністю загальноприйнятого розуміння змісту і комплексної характеристики поняття «якість менеджменту», яке має бути своєрідним стандартом сучасної управлінської діяльності.

При уявній очевидності питання єдиної думки у науковців щодо розуміння поняття «якість менеджменту» немає. Сам сенс економічної категорії «якість менеджменту» є інтуїтивно зрозумілим, оскільки в загальних рисах відповідає ступеню досконалості процесів управління. Проте, на нашу думку, стосовно управлінської діяльності категорія «якість» потребує подальшого аналізу не лише для розкриття її сутності, але і задля чіткої структуризації й формування певних визначених шляхів підвищення якості менеджменту організації. Загалом поняття «якість» сьогодні закріплено в міжнародних і національних стандартах, проте, його широта вимагає конкретного уточнення стосовно такого виду сучасної діяльності, як менеджмент [3, с. 30].

Як виявляється, автоматичне переведення визначення поняття «якість», яке використовується по відношенню до матеріальної продукції (товарів), на управлінські процеси не забезпечує очікуваного результату. Традиційно трактуючи якість як сукупність властивостей товару, що характеризують його спроможність задовольняти потреби, пов'язані з призначенням цього товару, можна отримати лише приблизне уявлення про якість саме управлінських процесів. Це зумовлено тим, що управління є не звичним продуктом чи товаром, а видом діяльності, яка закінчується створенням специфічного продукту – управлінських впливів у вигляді керуючих дій і відповідних управлінських рішень.

З іншого боку, безпосереднім продуктом управління можна вважати інформацію, яка задовольняє потреби іншим чином, ніж товар, що має матеріально-речову форму, проте така потреба в інформації, створеної процесами управління, не може бути вираженою у такій самій явній формі, як і потреба в товарі.

Найголовнішим, думається, є те, що управлінський інформаційний продукт не має здатності задовольнити кінцеві потреби споживачів чи суспільства. Безпосередньо процес управління здатен призвести до створення споживчого продукту, якість якого можна оцінити відповідно до його здатності задовольняти потреби лише тоді, коли він буде перенесений на об'єкт управління та буде спонукати об'єкт діяти у потрібний для суб'єкта управління спосіб. Таким чином, створюється чіткий і послідовний зв'язок між якістю управління, якістю функціонування об'єкта управління і якістю продукту, створеного останнім. Саме цей зв'язок і може бути теоретичною основою обґрунтування виключної значущості високої якості менеджменту сучасної організації.

Дослідження різних позицій і точок зору на сутність якості менеджменту дозволяє узагальнити їх, згрупувавши за певними ознаками.

Так, за ознакою рівня досконалості і розвиненості системи менеджменту щодо прийнятого організацією стандарту П.Величко, Є.Гриценко, З.Харчук розуміють під якістю менеджменту міру відповідності системи управління, як певної сукупності процесів, зовнішнім і внутрішнім умовам, необхідним для досягнення цілей підприємств шляхом задоволення потреб споживачів [1, с. 62]. Цю саму ознаку покладено в основу і позиції Т.Пристаплюк, відповідно до якої якість менеджменту є необхідною для підприємства мірою, в якій сукупність особливостей, властивих скоординованим діям, які належать до управління підприємством і його керівництва, задовольняє потреби і очікування (встановлені, загальноприйняті або ті, виконання яких є обов'язковим) підприємства, його клієнтів та інших зацікавлених сторін [6, с.32]. На думку О.Зав'ялової, якість менеджменту – це ступінь розвитку людського потенціалу (менеджерів вищої ланки і службовців, працівників), задоволення потреб суспільства (органів державної і муніципальної влади, соціальних і суспільних груп), економічних партнерів (споживачів, дилерів, постачальників) і фінансуючих сторін (акціонерів, власників, інвесторів, фінансово-кредитних організацій) за допомогою сукупності характеристик менеджменту [3, с.8].

Ще одна група авторів визначає якість менеджменту виходячи із наявності необхідних властивостей системи менеджменту організації. Так, Т.Ярошевич і Д.Малько включають у це поняття сукупність об'єктивно існуючих властивостей і характеристик системи управління підприємством, які адекватно відображають усі аспекти його діяльності та зумовлюють ефективність управління розвитком підприємства і його конкурентоспроможність. Також у продовження зазначеного автори наголошують на сукупності характеристик, які свідчать про здатність менеджменту досягати поставлених перед підприємством цілей, можливість та рівень досягнення цих цілей [8, с. 23]. У той же час, О.Лала під якістю системи менеджменту розуміє визначену властивість погодженої структури управління, діючої на підприємстві, яка повинна включати в себе ефективні комплексні технічні й управлінські методи для забезпечення найбільш раціональним способом координованих дій людей, механізмів, а також генерації інформації, необхідної для ефективної діяльності підприємства [4, с. 14].

У науковій літературі також зустрічається комплексне, на наш погляд, розуміння якості менеджменту на основі поєднання обох ознак – рівня досконалості і розвиненості системи менеджменту щодо прийнятого організацією стандарту та наявності необхідних властивостей системи менеджменту. Наприклад, Т.Назарчук і О.Косіюк підкреслюють, що якість менеджменту інтегрує у собі внутрішню визначеність – сукупність власних характеристик менеджменту, яка найповніше розкривається з позицій системного підходу, та зовнішню визначеність – ступінь відповідності цих характеристик встановленим вимогам, що орієнтують підприємство на ефективне функціонування та сталий розвиток [5, с. 381-382].

Також у деяких джерелах якість менеджменту автори трактують як певні особливості, завдяки яким відрізняється менеджмент у різних компаніях. Відповідно, під час оцінки якості менеджменту відбувається виділення кожної такої особливості, вимірювання ступеня її прояву і співвідношення з іншими особливостями для отримання певного результату [2, с. 150].

Окремо слід виділити позицію ряду дослідників щодо якості менеджменту як ефективної системи управління організацією і, фактично, отожднення якості і ефективності управління. Останнє обґрунтовується виходячи із характеру взаємозв'язку якості й ефективності, які знаходяться в постійній функціональній залежності. З одного боку, як вважає О.Лала, якість є функцією ефективності, тому що в умовах неефективного виробництва не можна забезпечити стійке зростання якості. З іншого боку, ефективність – це функція якості, оскільки якість забезпечує економію живої і суспільної праці у процесі управління, тобто її зростання впливає на ефективність управління. Таким чином, якість управління в більшості випадків є одночасно й ефективністю управління [4, с. 12].

І наостанок, зазначимо, що в науковій літературі зустрічаються і інші різні погляди на якість менеджменту, наприклад, як на стан потенціалу управління та ступінь його використання, відображений в результатах господарської та управлінської діяльності організації; як на високий рівень кваліфікації вищої та середньої управлінської ланки; як на відповідність функціонування системи управління персоналом цілям і задачам організації, а також обґрунтовується тісний зв'язок якості менеджменту з ефективністю діяльності організації [7, с.42].

Таким чином, підсумовуючи, можна стверджувати, що більшість авторів визначають якість менеджменту як ступінь, міру чого-небудь (задоволення потреб і очікувань, адекватності системи управління, відповідності характеристик менеджменту вимогам, досягнення цілей, розвиненості потенціалу системи тощо).

Очевидно, що визначення цього складного і важливого явища управлінської практики потребує комплексного підходу на основі врахування ступеню певних характеристик, сукупності властивостей і рис явищ та специфіки створеної системи менеджменту, відмінної від систем менеджменту усіх інших організацій.

Важливим питанням на шляху поглиблення розуміння теоретичних основ якості системи менеджменту організації та розроблення методичних засад її виміру є виокремлення ключових характеристик цього феномену. Поза ними визначити критерії для оцінки якості побудованої системи, на нашу думку, є досить складним завданням. Виходячи з цього, ключовими характеристиками якості менеджменту можуть бути: якість управлінської праці; якість управлінського персоналу; якість процесу управління; якість створеної організаційної культури.

Якість управлінської праці оцінюється такими характеристиками як ініціативність; інноваційність; оперативність; відповідальність; економічність; продуктивність; результативність. Однак потрібно брати до уваги, що кількісно оцінити ряд перерахованих вище критеріїв в зв'язку зі специфікою управлінської праці і складністю оцінки її результативності практично неможливо [5, с. 19].

Якість управлінського персоналу визначається його професіоналізмом: рівнем знань, майстерністю, отриманими навичками і накопиченим досвідом в конкретній сфері діяльності. Особливе значення у цій характеристиці має якість здійснення керівництва організацією її топ-менеджментом. Адже воно, як потужний об'єднуючий чинник управлінського циклу формалізує вплив керуючої системи на керувану, забезпечує реалізацію функцій і формування методів менеджменту, розроблення і прийняття управлінських рішень. Тому якість керівництва може бути вимірною якістю прийнятих управлінських рішень через визначення їх обґрунтованості, правомочності, здійсненності та своєчасності.

Якість процесу управління характеризується мірою наближення організації до її головної мети, або рівнем реалізації цієї головної мети. Рівень реалізації мети, на яку орієнтовані всі структурні ланки організації в процесі управління, оцінює ступінь задоволення потреб споживачів і інтересів самої організації і може бути вимірний такими критеріями якості процесу управління як: безперервність, циклічність, послідовність, надійність. Необхідно зазначити, що виключно важливим аспектом названої характеристики якості менеджменту є уникнення помилок у формулюванні головної мети організації. Останні, в ряді випадків, можуть призвести до підміни головних цілей проміжними. Внаслідок цього при втраті головної мети проміжні цілі набувають значення самоцілі. Разом із тим, необхідно розуміти, що існує і протилежний наслідок – при надмірному акцентуванні уваги на головній меті організації істотно знижується значення проміжних цілей, від яких, у свою чергу, залежить реалізація головної.

Якість створеної організаційної культури визначається послідовним намаганням організації перевершити досягнуті результати в різних сферах своєї діяльності. Останнє стає іманентно притаманним менеджменту організації саме за рахунок зрілості її організаційної культури, що головним чином включає місію, бачення, базисні цінності, корпоративну етику, які спільно через їх взаємозв'язок створюють певний синергетичний ефект у вигляді стійкого прагнення до постійного поліпшення діяльності організації.

Таким чином, узагальнення різних підходів до визначення поняття «якість менеджменту» доводить складність і багатоаспектність цього питання управлінської практики. Воно може бути розкрито лише на основі комплексного підходу до його розуміння. Стійкий зв'язок якості менеджменту із якістю функціонування і розвитку організації та якістю створюваного нею продукту дозволяє обґрунтувати значення високого рівня якості

менеджменту та його вплив на ефективність господарської діяльності організації. Виокремлення ключових характеристик якості менеджменту дозволяє реалізувати практичну складову проблематики – визначити критерії її оцінки, уточнення яких і відпрацювання дієвих комплексних методик оцінювання якості менеджменту буде предметом подальших наукових досліджень.

Список використаних джерел

1. Величко П.О. Якість менеджменту організації як одна з умов ефективного менеджменту / П.О. Величко, С.А. Гриценко, З.Т. Харчук // Міжнародний науковий журнал «Механізм регулювання економіки». – 2014. – Вип. 21(70). – С. 60-69.
2. Вовк Н.Я. Методологічні підходи до оцінки якості менеджменту/ Н.Я.Вовк // Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України. – 2006. – Вип. 16.5. – С. 149-153.
3. Зав'ялова О.Т. Якість управління підприємством та напрями її підвищення / О.Т. Зав'ялова, М.І. Чопик // Економічний форум. – 2013. – №11. – С.7-12.
4. Лала О.М. Оцінка якості системи управління підприємством: [монографія] / О.М.Лала – Полтава: РВВ ПУСКУ, 2008. – 165 с.
5. Назарчук Т.В. Менеджмент організацій. Навчальний посібник/ Т.В.Назарчук, О.М.Косіюк. – К.: «Центр учбової літератури», 2015. – 568 с.
6. Приступлюк Т.О. Механізм забезпечення високої якості управління на вітчизняних підприємствах / Т.О. Приступлюк // Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту. – 2013. – № 11. – С. 29-34.
7. Юрчук О.І. Якість менеджменту компанії та шляхи її забезпечення / О.І. Юрчук // Економіка розвитку. – 2015. – № 3. – С. 41-47.
8. Ярошевич Т.І. Сутність та значення якості управління для сучасного підприємства / Т.І. Ярошевич, Д.А. Малько // Інноваційна економіка. – 2013. – № 4. – С. 17-29.

References

1. Velichko P. A., Gritsenko J.A., Kharchuk Z.T. (2014) Iakist menedzhmenty orhanizatsii iak odna z umov efektyvnoho menedzhmentu [Management of organization quality as a condition of an effective management] Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal "Mechanizm reguliuvannia ekonomiky", № 21(70), P. 60-69. [in Ukrainian].
2. Vovk N.I. (2006) Metodolohichni pidhody do otsinky iakosti menedzhmenty [Methodological approaches to the management quality assessment] Naukovyi visnyk Natsionalnogo lisotekhnichnoho universytetu, №16.5, P. 149-153. [in Ukrainian]
3. Zavalova O.T., Chopyk M.I (2013). Iakist upravlinnia pidpriemstvom ta napriamy ii pidvyshchennia [Business operation quality and ways of its increase]Ekonomichniy forum. №11, P.7-12. [in Ukrainian]
4. Lala O.M. (2008) Otsinka iakosti systemy upravlinnia pidpriemstvom [System of business operation quality assessment] Poltava: RVV PUSKU, 165p. [in Ukrainian]
5. Nazarchuk T.V., Kosiuk O.M. (2015) Menedzhment orhanizatsij. Navchalnyi posibnyk [Management of organization. Study guide] K.: "Tsentr uchbovoi literatury", 568 p. [in Ukrainian]
6. Pristuplyuk T. A. (2013) Mekhanizm zabezpechennia vysokoi iakoski upravlinnia na vitchyznianskykh pidpriemstvakh [High quality of management providing mechanism on domestic enterprises] Visnyk Volynskoho instytutu ekonomiky ta menedzhmenty. №. 11, P. 29-34. [in Ukrainian]
7. Yurchuk A. I. (2015) Iakist menedzhmenty kompanii ta shliakhu ii zabezpechennia [Management quality of the company and the ways of its providing] Ekonomika rozvytku. №. 3, P. 41-47. [in Ukrainian]
8. Yaroshevich T. I., Malko D.A. (2013) Sutnist ta znachennia iakosti upravlinnia dlia suchasnoho pidpriemstva [The essence and significance of management quality for the modern enterprise] Innovatsiina ekonomika. №. 4, P. 17-29. [in Ukrainian]