

УДК 616-093

В. М. Новіков¹, д.ф.-м.н., О. А. Никитюк², д.с.-г.н.

¹Інститут підвищення кваліфікації фахівців в галузі технічного регулювання та споживчої політики
Одеської державної академії технічного регулювання та якості, м. Київ

²Національний медичний університет ім. О. О. Богомольця

АНАЛІЗУВАННЯ ЯКОСТІ ВЛАДИ, ВИХОДЯЧИ ІЗ ЗАГАЛЬНИХ ЗАКОНОМІРНОСТЕЙ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

В статті, виходячи із загальних закономірностей функціонування систем, визначено наявність впливу якості влади (в широкому розумінні) на якість будь-якого виробленого в даній країні продукту (послуги). Для управління соціальними чинниками якості влади запропоновано використовувати програми соціальної відповідальності.

Ключові слова: управління, якість, система, соціальна відповідальність.

В роботі продовжено вивчення питань впливу якості влади (в загальному розумінні) на якість продуктів виробництва в даній державі.

В попередніх роботах автори показали, що конкурентоздатність вітчизняних підприємств в основному визначається факторами якості влади [1], які в свою чергу залежать від якості суспільних відношень (культурних, соціально-політичних, історичних чинників) в рамках визначеної моделі розвитку суспільства [2].

Метою даної роботи є продовження попередніх досліджень в напрямку застосування сучасної міжнародної нормативної бази в галузі соціальної відповідальності до формування моделей управління соціальними чинниками влади.

Будь-яка система є комплексом взаємодіючих і взаємозалежних елементів. Наприклад, біологічна система «людина» складається із елементів: легень, серця і судин, печінки та ін.

Система не може довго функціонувати без одного з цих елементів.

В той же час кожен з цих елементів в свою чергу є теж системою (наприклад, серцево-судинна система), на функціонування якої впливають всі елементи біологічної системи «людина», і яка не може існувати відокремленою від інших елементів усієї біологічної системи «людина» взагалі.

Наша біологічна система «людина» (в свою чергу) повинна існувати в єдності з навколишнім середовищем.

Так, наприклад, людина не може жити (система не може функціонувати) без повітря, чи, скажімо, води, у відірваності від зовнішньої біологічної системи Землі (елементом якої є людина).

Зрозуміло, що загальні властивості системи мають бути притаманні і біологічній системі, і системі управління окремого виробництва, і системі влади.

Провівши подібний аналіз системи менеджменту будь-якого підприємства чи організації, ми дійдемо висновку, що вона не може ефективно функціонувати у «невідповідному» середовищі, у відірваності від системи більш високого порядку, наприклад, системи управління міністерства, системи виконавчої влади регіону, нарешті, соціальних та політичних систем управління в державі взагалі.

Отже, ґрунтуючись виключно на загальних закономірностях будь-якої системи, ми дійшли висновку про те, що і ефективність функціонування системи управління якістю організацій та підприємств (а, отже, і рівень якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції) визначаються в основному ефективністю систем управління вищого порядку – систем управління промислових відносин та влади взагалі.

В спрощеному вигляді цей висновок ілюструється пірамідою якості (рис. 1).

Наприклад, з 1988 року в США діє Програма преміювання високоєфективних організацій Федерального уряду [3].

Після її започаткування, кількість впроваджених на підприємствах США систем моделі ДСТУ ISO 9001 за 6 років збільшилась у 100 разів.

Коли ми говоримо про якість, то розуміємо, що якість, перш за все, – це здатність продукту (виробу, послуги, процесу) задовольнити потреби зацікавлених сторін, насамперед, споживачів.

Якщо зацікавлені сторони промислового підприємства з виробництва, скажімо, паперу, досить відомі і визначені, то сьогодні ніхто серйозно не займався проблемами вивчення інтересів зацікавлених сторін при формуванні поняття якості влади – це і громадяни, і підприємства, і, навіть, інші держави.

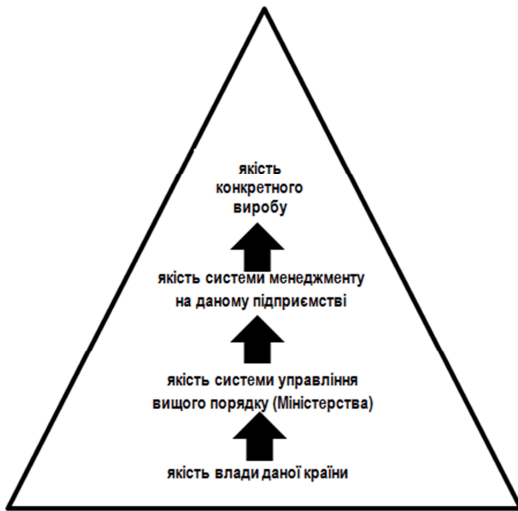


Рисунок 1 – Піраміда якості

В загальному вигляді, напевно, параметри якості влади можна умовно розбити на три основні групи (рис. 2).



Рисунок 2 – Основні параметри якості влади

Оскільки соціальні чинники, як було показано в [2], в основному формують якість влади, то постає питання організації належного управління цими чинниками.

На наш погляд настанови соціальної відповідальності [4], видані міжнародною організацією із стандартизації ISO, можуть бути корисними у вирішенні проблем управління соціальними чинниками влади.

На жаль, і до сьогодні в Україні нема належного розуміння важливості і корисності настанов [4] не тільки для організацій (де ступінь їх впровадження практично дорівнює нулю і до сьогодні, через 7 років існування [4]), а й для органів виконавчої влади.

Так, формально модель системи управління, що відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001 впро-

ваджена у вітчизняних органах виконавчої влади, однак, ми з вами – організації, підприємства, споживачі «послуг» влади не відчули реальних змін.

Проводячи планові підвищення кваліфікації серед керівників з якості органів виконавчої влади та аудиторів, що проводили сертифікаційні роботи, на місцях, оцінюючи тестуванням ефективність роботи моделі ДСТУ ISO 9001 в органах влади, ми дійшли важливого висновку: більшість фахівців-експертів у даному напрямку знань (близько 85 %) вважають ефективність сертифікації систем низькою, а більш ніж 70 % з них причиною низької ефективності системи управління в органах влади вважають її неконкретність.

Позитивний досвід впровадження програм соціальної відповідальності [5] в організаціях дозволяє зробити припущення про необхідність їх впровадження також і в системах управління органів виконавчої влади, саме з метою конкретизації системи управління.

Звісно, загальна структура програм соціальної відповідальності має відповідати політиці в галузі якості і цілям.

Запропонований авторами варіант структури можливої програми соціальної відповідальності для органів влади приведений в таблиці 1.

Така структура програми, на наш погляд, відповідає загальному підходу Демінга «плануй-роби-перевір-коригуй» та розроблена в рамках новітніх тенденцій ISO, що полягають в побудові систем управління саме в рамках програм якості (планів дій), тобто документів, які конкретно визначають технології управління організацією.

Висновки:

1. Виходячи із загальних закономірностей функціонування будь-якої системи показано, що якість системи управління в органах виконавчої влади впливає на якість роботи організацій регіону та визначає соціальні фактори життя регіону.

2. Виходячи із результатів експертних оцінок ступеня якості існуючих систем управління в органах виконавчої влади, з метою збільшення їх результативності, запропоновано використовувати програми соціальної відповідальності, в рамках настанов [4].

3. Запропонований варіант структури програм соціальної відповідальності для органів виконавчої влади.

Список використаних джерел

1. Новіков В. Системи управління якістю в органах влади – дієвий інструмент підвищення конкурентоспроможності країни / В. Новіков,

О. Никитюк // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2007. – № 5. – С. 50–52.

2. Роль і місце якості влади в суспільно-політичних відносинах країни. – Ілюстративно-методичні матеріали до курсу лекцій ДП «УкрНДНЦ». – 2007 р. – 31 с.

3. Мозго В. А. Менеджмент качества в государственных учреждениях/ В.А. Мозго // Методы менеджмента качества. – 2005. – 10. – С. 4–7.

4. ISO 26000:2010. Guidance on social responsibility (Настанова із соціальної відповідальності).

5. Домницька В. Аналіз нормативних документів щодо соціальної відповідальності організації / В. Домницька, В. Жогло, В. Новіков // «Стандартизація, сертифікація, якість». – 2010. – № 6. – С. 13–17.

Надійшла до редакції 09.10.2017

Рецензент: д.т.н., проф. Коломієць Л. В., Одеська державна академія технічного регулювання та якості, м. Одеса.

Таблиця 1 – Варіант структури програми соціальної відповідальності для систем управління в органах виконавчої влади (ОВВ)

№ з/п	Назва розділу програми	Опис розділу програм
1	Назва програм	Має відображати один із пріоритетних напрямків соціальної діяльності ОВВ, має бути короткою, зрозумілою для зацікавлених сторін
2	Джерела і об'єм фінансування	Конкретно визначаються джерела і об'єм поетапного фінансування програми
3	Терміни реалізації	Вказуються терміни впровадження програми (в разі доцільності - поетапно)
4	Мета програми та цілі	Загальна мета, що має бути досягнута після впровадження програми. Визначені вимірювані цілі
5	Завдання, які мають бути вирішені	Завдання, які ОВВ має вирішити для досягнення поставленої мети і реалізації поставлених цілей
6	Визначені зацікавлені сторони та вплив програми на їх діяльність	Ідентифікуються зацікавлені сторони, на які вплине впровадження програми. Чим конкретно визначається ступінь впливу програми на зацікавлені сторони
7	Залученість персоналу та ін. ресурсів (крім фінансових)	Які сторони (організації, персонал, волонтери, партнери та ін.) мають бути залучені до виконання програми і в який спосіб
8	Перевірка ступеня досягнення поставленої мети та цілей	Яким чином має здійснюватися перевірка ступеня реалізації програмами, в плані досягнення мети і цілей
9	Рекомендації стосовно подальшого вдосконалення	Коригувальні дії та рекомендації до вдосконалення подальшої діяльності ОВВ, які можна застосовувати після реалізації програми

В. Н. Новиков, д.ф.-м.н., **А. А. Никитюк**, д.с.-х.н.

АНАЛИЗИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ВЛАСТИ, ИСХОДЯ ИЗ ОБЩИХ ЗАКОНОМЕРНОСТЕЙ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

В статье, исходя из общих закономерностей функционирования систем, определено наличие влияния качества власти (в широком смысле) на качество любого произведенного в данной стране продукта (услуги). Для управления социальными факторами качества власти предложено использовать программы социальной ответственности.

Ключевые слова: управление, качество, система, социальная ответственность.

V. M. Novikov, DSc, **O. A. Nykytyuk**, DSc

ANALYZING THE QUALITY OF AUTHORITY, BASED ON THE GENERAL LAWS OF MANAGEMENT SYSTEMS FUNCTIONING

In the article, based on the general laws of the functioning of the systems, the presence of the influence of the quality of power (in the broad sense) on the quality of any product (service) produced in a given country is determined. To manage the social factors of the quality of power, it is suggested to use social responsibility programs.

Keywords: management, quality, system, social responsibility.