

ЕКОНОМІКА, ОРГАНІЗАЦІЯ І УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

УДК 658.562.6.012

Акопова В.Г., аспірант,
Донецький національний технічний університет**СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ЯК МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ОРГАНІЗАЦІЙНО - ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ/ПОСЛУГ**

Системний підхід дає можливість комплексно оцінити діяльність системи управління підприємством. Системний підхід виступає як методологічна основа або головний інструмент в управлінні підприємством, який здійснюється на всіх етапах управління і застосовується у вирішенні численних проблем підприємства

Постановка проблеми. Велике застосування системний підхід знайшов у наукових розробках окремих вчених економістів займаються проблемами управління. Один з вітчизняних учених Сухов С.В. [1] стверджує, що управління сучасним підприємством – складний, багатогранний процес, який передбачає використання відповідних принципів, методів і технологій. В останні роки в теорії та практиці менеджменту все більше зміщується в бік регулювання параметрів бізнес-процесів, впровадження горизонтальних структур прийняття та реалізації рішень. У той же час основні принципи загальної теорії управління і системного підходу, відомі ще з 50-60-х років ХХ століття, досі ніким не спростовані і вже неодноразово довели свою адекватність будь-яким завданням. У його статті розглянуто концепції та інструменти, розроблені в рамках різних напрямків менеджменту і дозволяють побудувати коректну модель управління комерційним підприємством як складної відкритої організаційною системою. Особливу увагу приділяється різним аспектам формалізованого опису діяльності підприємства (зокрема, позиціонуванню в зовнішньому середовищі). Показано, яким чином на основі системного підходу можуть бути вирішені багато завдань організаційного управління.

Якубовський В.В. і Цопа В.А. [2] в одній зі своїх робіт доводять те, що успіх будь-якої конкурентної стратегії залежить від системності її застосування. Тобто від ступеня врахування всього комплексу впливають внутрішніх і зовнішніх чинників у їх динамічному взаємодії. Розвиток масового виробництва ставало все більш очевидно, що забезпечити ефективне управління підприємствами на основі методів контролю не представляється можливим. Це посприяло появі системних методів менеджменту як найефективніших. При всьому поширенні системних методів менеджменту їх застосування на окремих підприємствах в основному зводиться до охоплення однієї або декількох сфер діяльності. Головним чином – це якість, екологія, професійна безпека. У той же час акціонерам, власникам, інвесторам, менеджерам, персоналу і всім іншим зацікавленим сторонам важлива ефективність не окремих систем менеджменту підприємства, а результативність усіх сторін його діяльності, забезпечує бізнес-ефективність компанії в цілому.

Соломонів Л.А. [3] у своїй роботі аргументує спробу застосування системного підходу у викладі маркетингового управління. Якщо виключити з розгляду практику сьогоденного стану справ у маркетинговому управлінні підприємства, то може здатися, що про маркетинг вже давно написано все. Тим не менш, від фактів нікуди не подітися: вирваний з контексту система управління підприємства, маркетинг безпорадно зависає в повітрі до цих пір. Без методології системного підходу – не наблизитися ні до розуміння ситуації, що склалася, ні до розуміння суті самої системи управління підприємства, тим більше – до сучасної концепції стратегічного управління, основною складовою якої є маркетингове управління підприємства.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Аналізуючи дослідження і публікації багатьох вчених, впливає, що застосування системного підходу в управлінні підприємством є найбільш доцільним рішенням для досягнення ефективного результату в скрутних ситуаціях. Застосування теорій систем управління підприємством дозволяє досягти не лише стратегічну мету самого підприємства, але і підвищити ефективність управління.

Теорія систем управління – наука про принципи і методи управління різними системами, процесами і об'єктами. Основами теорії систем управління є

кібернетика, теорія інформації, а також добре розвинена і знаходить широке застосування в сучасній техніці. У соціально-економічних системах теорія управління присвячена прийомам і методам аналізу, прогнозу і можливостям регулювання діяльності різних спільностей людей (світового співтовариства, регіональних об'єднань, націй тощо). Теорія управління, як будь-яка наука, має свою методологію та методичне забезпечення. Однак в області природознавства і техніки теорія управління має набагато більше успіхів, ніж у соціально-економічній сфері, де, очевидно, діє обмеження, що впливає з принципу – “система не може пояснити саму себе”. [4]

Вивчаючи еволюцію теорії управління, яка з успіхом застосовувалася не тільки в провідних науках, але й у діяльності різних підприємств, що призвело до підвищення ефективності управління, а також до забезпечення конкурентоспроможності. Теорія управління формується на методологічних підходах, основними з яких є:

- Ситуаційний підхід;
- Процесний підхід;
- Системний підхід.

Професор В.І. Кнорринг [5] розглядає не тільки теорію управління, а й мистецтво впливу на будь-який соціум (суспільство, виробничий колектив, сім'ю, особистість). На його думку, теорія управління продовжує вивчати нові можливості вдосконалення управління виробництвом, колективами та іншим. Практичне застосування наукових розробок показує, що вибір методів управління заздрості від багатьох змінних і конкретних ситуацій. У зв'язку з цим керівник зобов'язаний не тільки мати достатню інформацію про ситуацію, а й аналізувати ситуацію, що склалася, а також вміти впливати на неї. В управлінні конкретні ситуації настільки різноманітні, так часто виникають складні проблеми, що не завжди теорія може дати однозначні рекомендації. Ситуаційна теорія управління є найбільш корисною в практиці управлінської діяльності, при вирішенні питань в нетривіальних ділових ситуаціях.

Таким чином, впливає, що ситуаційна теорія управління, яка заснована на ситуаційному підході концентрує увагу на ситуацію, тобто на певний комплект утворилися справ, які значно впливають на підприємство в конкретний момент. Цей підхід допомагає керівникам розібратися і зрозуміти, які дії слід застосувати в даній ситуації для досягнення стратегічної мети підприємства. Центральною ланкою в “ситуаційному підході” є “ситуаційне розглядається, яке дозволяє вибрати кращий метод для ефективного управління підприємством.

Для ефективного функціонування організація (підприємство) повинна визначити й управляти численними пов'язаними видами діяльності. Діяльність, яка використовує ресурси і управляється з метою перетворення вхідних даних у вихідні дані, може розглядатися як процес. Часто вихідні дані одного процесу безпосередньо формують вхідні дані наступного. Застосування системи процесів у рамках організації (підприємства) спільно з визначенням і взаємодією цих процесів і керування ними можуть бути визначені як “процесний підхід”. Перевагою процесного підходу полягає в оперативному управлінні, а також їх комбінуванні та взаємодії. [6] В ДСТУ ISO 9000:2007 розглядається процесний підхід для збільшення задоволеності споживача шляхом виконання його вимог при розробці, впровадженні та вдосконаленні ефективності систем менеджменту якості.

Таким чином, впливає, що процесний підхід, який застосовується в управлінні підприємством являє собою безперервну серію взаємозалежних функцій стратегічного управління підприємством, як безперервні взаємопов'язані дії. Процесний підхід ґрунтується на вході і виході, а також на вплив різних ресурсів та інформації про даному процесі. Процесний підхід, застосовуваний на підприємствах для ефективного управління повинен бути замкненим, згідно циклу безперервного вдосконалення Е. Демінга "PDCA" з вимог ДСТУ ISO 9001:2009 [7].

У роботі Татарникова Є.А. [8] у системному підході передбачає розгляд будь-якого економічного об'єкта як системи, тобто сукупності взаємопов'язаних елементів (підсистем), що мають вхід (ресурси), вихід (результат), зв'язок із зовнішнім середовищем, прямий і зворотній зв'язок. При системному підході головним є розгляд економічного об'єкта, як частини зовнішнього середовища. У стратегічному управлінні простір діяльності підприємства стає більш об'ємним і включає в себе елементи як внутрішньої, так і зовнішньої середовища.

Таким чином, системний підхід в управлінні підприємства розглядається, як комплекс взаємопов'язаних складових частин, наприклад завдання і функції підприємства, структура підприємства, персонал, ресурси і фактори підприємства, обладнання і технологія і багато іншого, які спрямовані на здійснення та реалізацію стратегічної цілі під впливом коливань зовнішніх факторів. Управління підприємством є невпинним процесом альтернативних рішень, а також досягнення стратегічних цілей підприємства.

Професор Кохановський В.П. [9] у своїй монографії розкриває системний підхід, як сукупність загальнонаукових методологічних принципів (вимог), в основі яких лежить розгляд об'єктів як систем. Специфіка системного підходу визначається тим, що він орієнтує дослідження на розкриття цілісності розвивається об'єкта і забезпечують її механізмів, на виявлення різноманітних типів зв'язків складного об'єкта і зведення їх в єдину теоретичну картину. Важливим поняттям системного підходу є поняття "самоорганізація". Дане поняття характеризує процес створення, відтворення або удосконалення організації складної, відкритої, динамічної, саморозвивається, зв'язку між елементами якої мають не жорсткий, а імовірнісний характер (жива клітина, біологічна популяція, людський колектив і т.п.). У сучасній науці самоорганізуються, є спеціальним предметом дослідження синергетики, загальнонаукової теорії самоорганізації, орієнтованої на пошук законів будь-якої природи – природних, соціальних, когнітивних (пізнавальних).

Таким чином, системний підхід є фундаментальною основою методологічного дослідження і розглядає об'єкт управління як систему, тобто об'єкт управління представляється у вигляді безлічі взаємодоповнюючих елементів, що знаходяться в комплексі взаємозалежності і взаємозв'язку між ними. Отже, системний підхід, який застосовується на підприємствах, орієнтований на розробку бездоганного організаційно-економічного механізму управління, який дозволяє не тільки спостерігати за

послідовністю дій управління, але і підвищити ефективність управління в разі необхідності.

Найбільш аргументовано розкривають сутність системного підходу І.В. Блауберг і Е.Г. Юдін [10], які конкретизують, що системний підхід – напрям методології спеціально-наукового пізнання і соціальної практики, в основі якого лежить дослідження об'єктів як систем. Системний підхід сприяє адекватній постановці проблем у конкретних науках та вироблення ефективної стратегії їх вивчення. Методологія, специфіка системного підходу визначається тим, що він орієнтує дослідження на розкриття цілісності об'єкта і забезпечують її механізмів, на виявлення різноманітних типів зв'язків складного об'єкта і зведення їх в єдину теоретичну картину

Іншими словами, автори мотивують правомірність використання поняття "системний підхід" в організаційно-економічних механізмах управління як методологічну основу, в центрі якої лежить дослідження об'єктів як систем. Абсолютно безглуздо стверджувати про те, що системний підхід заснований на методологічній концепції, так як системний підхід, на основі предмета вивчення і дослідження, сприяє утворенню конструктивних рішень для врегулювання різних проблем. Принципи системного підходу тісно взаємопов'язані з науковими методологічними тенденціями в прикладній економіці. (Прикладна економіка вивчає можливості додатку законів, теорій, пропозицій, розроблених економічною теорією безпосередньо для функціонування окремих елементів економічних систем.)

В економічній енциклопедії дано визначення терміну "система" – безліч взаємодіючих елементів, що знаходяться у відносинах і зв'язках один з одним, що становлять цілісне утворення. Також і подано визначення терміну "системний підхід", – загальнонаукових метод, застосовуваний до аналізу об'єктів, які мають безліч взаємопов'язаних елементів, об'єднаних спільністю функцій і мети, єдністю управління і функціонування [11]. Системний підхід допомагає розглянути проблему, в єдиній взаємозв'язку кожного елемента, не розбиваючи її на окремі частини. З цього випливає, що системний підхід цілком доречно застосовувати в різних напрямках і в науці, і в діяльності людини, і в підвищенні конкурентоспроможності підприємства.

Прийнявши до уваги вище викладене, сформулюємо поняття системного підходу. Системний підхід – це науковий підхід до вивчення утворилася проблеми в різній діяльності, який досліджує об'єкт управління як систему у вигляді безлічі взаємозалежних елементів, спрямований на безпомилкове функціонування організаційно-економічного механізму управління. Застосування системного підходу надасть можливість оперативно керувати організаційно-економічним механізмом, який сприятливо відіб'ється в заключних досягненнях управління діяльністю й істотно поліпшить ефективність і ініціативність підприємництва.

Основними принципами системного підходу є деякі положення загального характеру, що сформувалися в результаті досвіду роботи людини зі складними системами [12], основні принципи системного підходу представлені нижче у вигляді таблиці (табл. 1.2).

Таблиця 1.2. Основні принципи системного підходу застосовуються в управлінні

№ з/п	Найменування принципів системного підходу	Призначення принципів системного підходу
1	Цілісність	розглядає одночасно систему, як єдине ціле і в той же час як підсистему для вищих рівнів
2	Ієрархічність будови	формує наявність кількох елементів, розташованих на основі підпорядкування елементів нижчого рівня – елементам вищого рівня. Реалізація цього принципу добре видно на прикладі будь-якої конкретної організації. Як відомо, будь-яка організація являє собою взаємодію двох підсистем: керуючої і керованої. Одна підсистема підкоряється іншій
3	Структуризація	аналізує елементи системи та їх взаємозв'язки в рамках конкретної організаційної структури. Як правило, процес функціонування системи обумовлений не стільки властивостями її окремих елементів, скільки властивостями самої структури
4	Множинність	використовує безліч кібернетичних, економічних та математичних моделей для опису окремих елементів і системи в цілому
5	Складність	вказує на необхідність дослідження об'єкта, як складного утворення і, якщо складність дуже висока, потрібно послідовно спрощувати уявлення об'єкта, але так щоб зберегти всі його суттєві властивості

Наявність характерних принципів у системному підході вказує на методологічну основу, яка орієнтується, перш за все, на стратегічну мету при дослідженні об'єкта управління. Принципи конструктивні при дотриманні в системі

організаційно-економічного механізму управління, що дозволяє оцінити ступінь досягнення заданої стратегічної мети.

Абсолютно будь-яке підприємство можна дослідити і науково обґрунтувати у вигляді організаційно-економічного

механізму управління, в якому об'єктом управління (керована підсистема) буде організаційна система підприємства, а суб'єктом управління (керуюча підсистема) стане стратегічна мета підприємства. У проведенні дослідження системного підходу як методологічної основи організаційно-економічного механізму управління якості продукції / послуг можна обґрунтувати й аргументувати доцільність застосування даного механізму управління.

Перш за все, необхідно розглянути загальну теорію систем для побудови циклової і взаємозалежної системи управління. Теорія систем (загальна теорія систем) – спеціально-наукова і логіко-методологічна концепція дослідження об'єктів, що становлять собою системи. Теорія систем вивчає різні види і типи систем, основні принципи і закономірності поведінки систем, а також функціонування і розвиток систем. [13]. Таким чином, виходить, що будь-яке підприємство можна розглянути як суб'єкт управління (керуюча підсистема) у вигляді внутрішнього чинника, а об'єктом управління (керована підсистема) може виступити соціально-економічне середовище у вигляді зовнішнього фактора. Природно така система буде будуватися на основі тісно взаємопов'язаних підсистемах і у випадки збою така система створить значні проблеми в подальшому функціонуванні.

У науковій енциклопедії вказано, що методологія це вчення про систему понять і відношень, інакше кажучи – система базисних принципів, методів, методик, способів і засобів їх реалізації в організації та побудові науково-практичної діяльності людей. Таким чином, методологія це вчення про організацію та управлінні діяльності. З цього, випливає, що застосування системного підходу, як одного з наукових способів, є методологічною основою в організаційно-економічному механізмі управління якості продукції / послуг. Перш ніж підійти до дослідження системного підходу як методологічної основи організаційно-економічного механізму управління якості продукції / послуг, необхідно розглянути одну з основних характеристик загальної теорії систем, яка подається у вигляді трьох процесів:

Вхід – Процес – Вихід

Зазначена характеристика з 3-х процесів надає на маркетингове дослідження велике значення, оскільки спочатку розглядають "вихід" (досліджується попит і потребу ринку), "перетворення" (створення продукції або послуг), а потім "вихід" (досліджується потреба в ресурсах). З цього випливає, що для застосування і реалізації даного процесу саме підприємство має отримувати з навколишнього середовища різні ресурси, які в подальшому мають значний вплив на "вихід". Потім за допомогою технологій, обладнання та інше відбувається "процес", тобто перетворення ресурсів в готову продукцію або послуги. Результатом по завершенню діяльності підприємства, тобто "вихід" і є випуск готової продукції або послуги, яку в подальшому виставляють на економічний ринок.

Отже, системний підхід, побудований на процесі "Вхід – Процес – Вихід" має наукове обґрунтування, структурну побудову і доказаний в ефективності застосування тим самим є методологічним підґрунтям для організаційно-економічного механізму управління якості продукції / послуг на підприємствах. За допомогою системного підходу, підприємство можна розглянути як систему, яка на основі тісно взаємопов'язаних елементів створює певну єдність. З цього випливає, що підприємство є соціальним механізмом управління, який функціонує за допомогою індивідів для досягнення стратегічної мети. Загальноприйнято під численними взаємопов'язаними елементами розглядати стратегію, маркетинг, виробництво, інформацію, менеджмент, проектування, персонал, послуги, що надаються та інше, що є об'єктами управління. Але з іншого боку мета, завдання, функції, принципи, методи, структура інші взаємодоповнюючі виступає як суб'єкт управління. В єдиному комплексі всі ці елементи є внутрішніми чинниками організаційно-економічного механізму управління, які пов'язані із зовнішніми факторами, іншими словами функціонують з іншими закладами, установами, товариствами, об'єднаннями, організаціями і т.п.

Висновки та перспективи подальших досліджень.

Таким чином, організаційно-економічний механізм управління в нашій роботі об'єктом управління є якість продукції / послуг, представляється у вигляді взаємопов'язаних внутрішніх елементів, які взаємодіє із зовнішніми факторами і тим самим

створює загальність і єдність. Застосований на підприємствах механізм управління розробляється на основі системного підходу, отримуючи всі необхідні ресурси від зовнішніх факторів (які в подальшому перетворюються в елементи внутрішнього чинника) впливають на дію процесу перетворення продукції / послуг, з урахуванням виконання всіх вимог надає готову продукцію для реалізації зовнішнього фактора. Організаційно-економічний механізм управління якості продукції / послуг спрямований на зростання та розвиток, а також на підготовку і розподіл функцій для вирішення недозволених завдань і досягнення стратегічної мети. Застосований системний підхід у цьому випадку здійснює за допомогою диференціації, тобто за допомогою поділу факторів на елементи, що дозволяє дати абсолютно повноцінний відповідь на діяльність системи управління для зовнішніх факторів.

Застосування методологічного способу для досягнення поставленої мети та вирішення різних питань в організаційно-економічному механізмі управління якості продукції / послуг розробляється з метою поліпшити ефективність діяльності, а також підвищити конкурентоспроможність підприємства. В умовах ринкових відносин конкурентоспроможність підприємств, не тільки визначає, але і рекомендує надалі взаємовигідне співробітництво із зовнішнім фактором.

Системний підхід, застосований в організаційно-економічному механізмі управління якості продукції / послуг, заснований за способом "Вхід – Процес – Вихід". Доцільність застосування, обґрунтовано у цій роботі, методологічного способу в організаційно-економічному механізмі управління якості продукції / послуг, призводить до вигідного і сприятливого для підприємства результату. Так як розглядається і аргументується побудова механізму управління, на основі системного підходу, який дозволяє здійснювати контроль над випуском якісної продукції або наданням якісних послуг. Випуск якісної продукції / послуг впливає не тільки на імідж і престиж, а й на авторитет підприємства, який значною мірою позначається на економіці держави.

Список використаної літератури:

1. Сухов С.В. Системний підхід до управління комерційним підприємством / Журнал "Менеджмент у Росії і за кордоном" – М.: Изд-во "ФІН-ПРЕС", 2001 № 6.
2. Якубовський В.В., Цопа В.А. Від ефективних систем менеджменту до бізнес-ефективності / Українська Асоціація ім. У.Е.Демінга – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://deming.com.ua/index.php?id=65>
3. Соломонів Л.А. Введення в маркетинг – системний підхід / Журнал "Ексклюзивний маркетинг" № 2 (53), 2006 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/mm&strategy.htm](http://www.marketing.spb.ru/lib/mm/mm&strategy.htm)
4. Теорія управління / Вікіпедія – вільна енциклопедія – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ru.wikipedia.org/wiki/Теория_управления
5. Кнорринг В.І. Теорія, практика та мистецтво управління. Підручник для вузів за фахом "Менеджмент". – 2-е вид., 3-м. і доп. – М.: Изд-во "НОРМА-ИНФРА", 2001. – 528 с. 6. ДСТУ ISO 9000:2007 – аналог ДСТУ ISO 9000:2005 "Системи менеджменту якості. Основні положення і словник". 7. ДСТУ ISO 9001:2009 – аналог ISO 9001:2008 "Системи менеджменту якості. Вимоги".
8. Татарніков Є.В. Управління підприємством: Конспект лекцій. – Р-н-Д.: Вид-во "ФЕНІКС", 2005. – 224 с.
9. Кохановський В.П. Філософія і методологія науки: Підручник для вищих навчальних закладів. – Р-н-Д.: Вид-во "ФЕНІКС", 1999. – 576 с. 10. Блауберг І.В., Юдін Е.Г. Становлення і сутність системного підходу / Теорія систем і системний аналіз. – М.: Изд-во "НАУКА", 1973. – 269 с.
11. Борисов А.Б. Великий економічний словник. – М.: Изд-во "КНИЖКОВИЙ СВІТ", 2003. – 895 с. 12. Олянич Д.В. Теорія організації: Підручник – Р-н-Д.: Вид-во: "ФЕНІКС", 2008. – 416 с. 13. Теорія систем / Вікіпедія – вільна енциклопедія – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ru.wikipedia.org/wiki/Теория_систем.

АКОПОВА В.Г. – аспірант Донецького національного технічного університету