

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ ТА МЕТОДІВ СИСТЕМНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЖИТТЯ

У статті розглянуто застосування системних теорій щодо вирішення соціальних проблем в середовищі діяльності організацій. Обґрунтовано концепцію та метод системного управління якістю життя. Запропоновано матрицю заходів щодо побудови ефективної системи управління підвищенням якості життя.

The application of the system theories, in relation to the decision of social problems in the environment of organizations activity is examined in the article. The conception and method of life quality system management are grounded. The matrix of measures in relation to the construction of the effective upgrading of life control system is proposed.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Основним досягненням розвитку системної теорії управління, що проявилось за останні роки, є поступова ліквідація розриву між загальною теорією систем та системотехнікою, що раніше розвивалися як два цілком самостійних не пов'язаних напрямки. Загальна теорія систем розглядала абстрактну теоретичну суть явищ, пов'язаних, насамперед, з математичною логікою та деяких типів процесів пізнання. З іншого боку, системотехніка була, насамперед емпіричною дисципліною, внутрішньо не пов'язана набором окремих прикладних методів математики, конкретних методик проектування або удосконалення виробничих та управлінських систем.

Отже застосування системних теорій через неможливість розв'язання соціальних проблем залишається невирішеним, тобто, спроби застосування системотехніки у сфері діяльності організацій нашоухуються на низку істотних труднощів, які виникають через допущення та спрощення, що припадають на стадію розробки моделей.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. У науковій літературі проблематика управління якістю життя висвітлюється в працях відомих учених, економістів і практиків, серед яких є зарубіжні: М. Кубр, Д. Майстер, Ф. Стееле, та вітчизняні науковці: В. Верба, В. Коростельов, Т. Решетняк, О. Трофімова, Ю. Чернов.

Теоретичні положення щодо рівня та якості життя населення висвітлено у працях таких учених: Д. Богиня, В. Геєць [1, с.204], О. П. Глудкин [2, с.482], І. В. Дзюба [3, с.68], В. Жеребін, Е. Лібанова, В. Майер, П. Ф. Друкер [4, с.117], В. Мандибуря [5, с.141], В. Онікієнко, В. Пономаренко та інші.

Водночас стан сучасних вітчизняних досліджень процесів якості життя населення досить вдало характеризує І. В. Дзюба, який стверджує, що через недостатню концептуальну розробленість теорії перехідної економіки, формування нового типу господарювання в державі здійснюється без належної узгодженості зі структурною, інвестиційною та соціальною політикою, за відсутності творчого підходу до процесу праці [3, с.68–73].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Віддаючи належне результатам наукових досліджень, необхідно констатувати, що в літературних джерелах відсутні комплексні дослідження становлення та функціонування системи управління якістю життя і методів їх реалізації. Нерозв'язаність зазначеної проблеми зумовила проведення досліджень у цьому напрямку.

Постановка завдання. Завдання постає у підвищенні результативності діяльності організації шляхом активної наукової розробки механізму управління якістю життя, з використанням системного підходу. Метою статті є обґрунтування системи управління

якістю життя та реалізації заходів комплексного підвищення її ефективності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Соціальні системи формуються із взаємопов'язаних і взаємопідпорядкованих підсистем певної соціальної системи. При цьому характер їх зв'язків повною мірою не досліджуються ні на рівні системи та їх підсистем, ні тим більше на рівні означеної системи. При цьому якість життя, як комплексна соціально-економічна категорія, що виражає ступінь задоволення матеріальних і духовних потреб людини, слугує важливим соціально-економічним критерієм при виборі напрямків і пріоритетів економічної та соціальної політики держави, а також для планування соціально-економічного розвитку організацій.

Управління якістю життя сьогодні вирішують переважно емпірично, що вимагає багато часу і неминуче супроводжується втратами засобів і сил на виправлення помилок. Для того, щоб управляти процесом підвищення рівня і якості життя населення, необхідно оцінювати їх характеристики. Оцінка вимагає конкретизації переліку елементів, що входять до складу системи управління якістю життя.

Для ефективного управління підвищенням якості життя доцільно, насамперед, визначити загальні тенденції в системі підвищення якості життя, суть, роль і місце цього процесу в контексті загального управління.

Еволюція розвитку теорії організаційного управління може бути умовно поділена на декілька етапів. Кожний із них обмежений часовими рамками і має характерні риси (рис. 1).

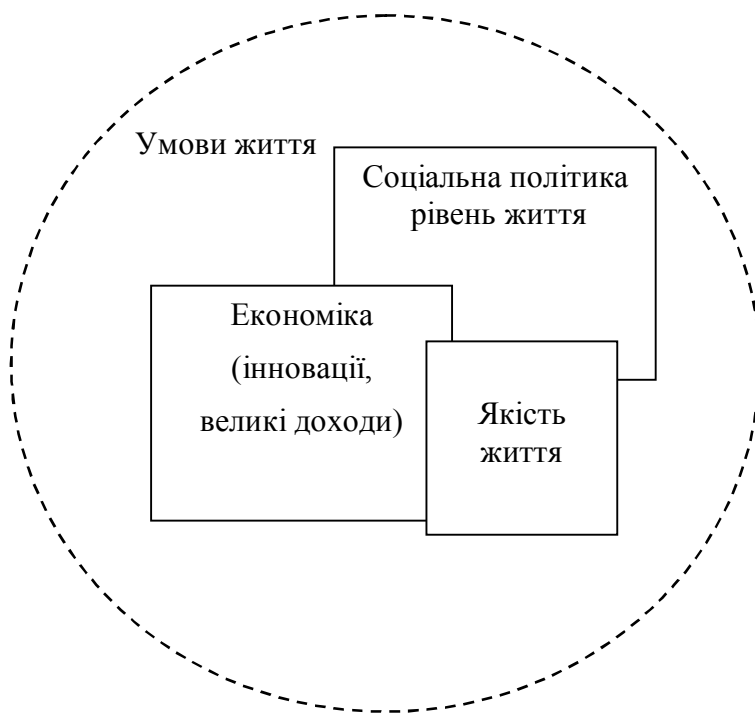


Рис. 1. Взаємозалежність понять категорії «якість життя»

Теоретики першого етапу були прихильниками універсальних принципів і моделей. Організації трактувалися як закриті системи, створені для ефективного досягнення внутрішніх цілей [1, с.481].

Перший етап розвитку теорії управління пов'язаний з бюрократичною моделлю, розробленою німецьким соціологом М. Вебером, як етап розвитку теорії організації, показав певні недоліки:

- теорія, заснована на уявленні соціальної спільності людей як механічної запрограмованої машини, не дала успішних результатів;

– теорія, заснована на одній («ідеальній») моделі, не може пристосовуватися до різних ситуацій і мінливого зовнішнього середовища.

Спроби виправити протиріччя, що накопичилися, призвели до другого етапу в розвитку теорії управління, в якому домінуючою стала «школа людських відносин». Однак створити універсальний підхід, що пояснює поведінку працівників, формальних і неформальних груп і дає менеджерам ключі до ефективного і раціонального управління, на базі природної поведінкової моделі не вдалося.

У 70–80-ті роки накопичений досвід управління поклав початок третьому етапу розвитку теорії організаційного управління – «ситуаційному проектуванню».

Ситуаційна теорія управління, як різновид системного підходу щодо організацій, пропонувала «моделі» ситуацій і рішень на основі узагальнення результатів емпіричних і статистичних досліджень значної кількості однорідних об'єктів [1, с.380]. Головними положеннями теорії є:

- визнання різноманітності організаційних форм та їхньої залежності від конкретної ринкової ситуації;
- виявлення кількісних і якісних залежностей між параметрами організаційних систем;
- створення моделі організації як відкритої системи.

Поштовхом для розвитку цієї теорії стала невизначеність зовнішнього середовища в умовах економічних криз. Спрощені декларативні принципи класичної теорії і захоплення біологічною сутністю елементів організаційних систем змінилися розглядом організацій як соціально економічної системи, що функціонує в конкретних унікальних умовах.

Трактування організацій як відкритої системи використовує тісний зв'язок із навколишнім середовищем: автономність з акцентом на внутрішні характеристики і належність до зовнішнього середовища з його характеристиками.

Вирішальною системною характеристикою підприємства є його спроможність адаптуватися до значних подій у зовнішньому середовищі, тобто воно повинно реагувати на події таким чином, щоб і в майбутньому зберегти спроможність такого вибору.

В основі остаточного добору і визначення показників оцінки якості процесу управління лежать два аспекти: з одного боку, його цілі, з іншого боку – чинники успіху. Управління якістю життя, таким чином, уявляє: управління розвитком якості особистості на основі процесів соціалізації, у першу чергу в рамках сім'ї та освіти, управління якістю середовища життя, управління якістю освіти, управління якістю розвитку населення, управління якістю здоров'я населення та ін. Йдеться про програмне управління, яке спирається на методологічну базу всього комплексу системи наук: учення про циклічність розвитку, екологію, освіту, педагогіку, здоров'я.

Інтегральними індикаторами виступають: рівень якості середовища, якість освіти та її доступність для населення, якість населення – система демографічних показників, якість культури – культурологічні виміри якості життя (індикатори доступності для населення – доступ до театру, музики, кіно, живопису, бібліотек та ін.; особливим індикатором якості культури особистості та якості інтелекту виступає розмаїття «мови» і динамічність читання).

Творчість стає головною функцією управління. З'являється креативний інноваційний менеджмент як форма управління фірмами, орієнтована на розкриття творчості, створення інноваційного потенціалу, розробку стратегій «поведінки на ринку» з цільовими установками на «технологічні прориви».

Модель процесу управління, як загальна функція, може бути відображена у лінійній формі управлінського циклу, яка містить відомі фактори управління, які впливають на прийняття рішення. Управлінське рішення на практиці реалізується через певний комплекс функцій. Функція управління – вид діяльності, у процесі якої здійснюється ефективний вплив на об'єкт управління, розв'язується поставлене завдання, досягається мета [2, с.468].

Розглянемо складові, які формують системний підхід щодо управління якістю життя:

- адаптивність, яку реалізують: уміння спрямовувати розвиток системи управління, наявність у керівника широкого кругозору, рис лідера, уміле використання нових технологій управління, позитивне ставлення до ризику;
- надання гнучкості та динамізму організаційним формам управління з тим, щоб мати можливість швидко пристосуватися до мінливих умов зовнішнього середовища;
- активне поширення принципів програмно-цільового управління якістю життя для досягнення конкурентних переваг;
- створення підсистеми мотивації на засадах якості життя;
- вплив ідей якості на розробку проблем формальної організації, соціально-психологічних аспектів організаційних процесів, системних процедур в управлінні, а також інформаційної підтримки.

Суть і зміст системи управління необхідно розглядати, в широкому розумінні, як процес, і у конкретному – як дію.

- якщо елементами системи будуть суб'єкти управління (керівники і фахівці) та процеси обробки інформації, то система виступає як орієнтована множинна сукупність суб'єктів управління, або цілеорієнтована сукупність процесів управління, між якими існують специфічні взаємозв'язки;
- якщо елементами системи розглядати певний засіб досягнення цілей, який вимагає одночасно та (або) паралельно в певні моменти реалізувати визначені дії, як санкціоновані способи досягнення цілей, що виробляють шляхом загальноприйнятих процедур прийняття рішень.

При створенні системи управління необхідно дотримуватися принципу відповідності, коли кожний елемент системи має у своєму розпорядженні достатні повноваження для вирішення поставлених завдань і відповідає за їх ефективне виконання. При цьому процеси управління розглядають від загального рівня (планування) до конкретного (регулювання). Усі види управління пов'язані між собою, і тільки їх комплексне застосування забезпечує успіх в діяльності (табл. 1).

Таблиця 1

Ефективна система управління підвищенням якості життя

Рівні управління	Етапи процесу системного управління				
	Цілі і завдання	Концептуальні принципи	Методи вироблення і прийняття рішень	Результат	Критерії оцінки ефекту
Стратегічний	Місія	Парадигма Політика	Знання теорії	Стратегія	Ризики
Тактичний	Стратегія	Прогнозування	Критерії і аналіз альтернатив	Координаційні плани	Якісні показники
Операційний	Система планів координації	Декомпозиція системи панів	Контролінг порівня план-факт	Керуючі дії-управління	Кількісні показники

Процес розвитку (удосконалення) підприємства при такому підході виглядає не тільки як процес знаходження найкоротшого шляху до чітко окресленої цілі – підвищення якості життя, але і як одночасне коректування цілей розвитку. Безумовно, наведений перелік напрямів управління аж ніяк не є вичерпним, можливі інші варіанти, що, очевидно, мають перспективи розвитку, але поки ще не стали предметом достатньо широких та інтенсивних досліджень, а знаходяться у стадії обговорення основних ідей, що обумовлює напрямки подальших наукових досліджень.

Висновки і перспективи подальших розробок. Теорія управління якістю життя висуває нові цілі ефективної діяльності організацій, змінює пріоритети і склад елементів у цілях, зміщує перевагу варіантів рішень на системній основі в багатьох економічних теоріях. Удосконалення управління якістю життя повинно базуватися на двох основних положеннях.

По-перше, суб'єктами управління повинні бути керівники всіх рівнів. По-друге, система управління повинна враховувати підсистеми розвитку персоналу і організації в цілому та виконувати наступні функції: (самоорганізація, професійна та соціально-психологічна адаптація працівників, профорієнтація: технічне та економічне навчання).

Конкретні цілі, механізми їхнього досягнення і заходи системи управління якістю життя визначаються поетапно в ході реалізації програми, при цьому мета кожного етапу визначається безпосередньо перед здійсненням відповідного етапу на основі аналізу поточної ситуації і результатів попереднього етапу. Концепція програми визначає «постійну частину» тих цілей і способів їхнього досягнення, що розробляються на кожному етапі програми, а стратегія – принципи формування «змінної частини» залежно від ймовірнісної характеристики середовища.

Концепція і стратегія розробляються на весь період дії програми і формуються на основі збору інформації щодо оцінки рівня управління якістю життя.

Системне управління якістю життя – спрямування діяльності організацій на досягнення інтегральних довготривалих інтересів людства у гармонії із навколишнім середовищем. Розумна життєдіяльність забезпечується тільки за умов вироблення збалансованих пріоритетів, методів і ефективних рішень щодо середовища. Проте організація великих соціальних систем (організацій) і їх очікуване майбутнє поведіння можуть мати такий характер, що здійснити їх прогнозування, планування, моделювання і реалізацію за аналогією з простими системами виявиться складним завданням.

У тих випадках, коли всі закономірності поведінки досліджуваного об'єкта відомі, і моделі діяльності створюються на основі цього припущення, спроби використання системного підходу завершувалися відносним успіхом. Коли відсоток відомих закономірностей знижується, і основного значення набувають невивчені аспекти поведінки, зменшується і частка успішних спроб. Успіх упровадження таких методів усе ще стримується кількістю і якістю наявної інформаційної бази, а емоційна сфера людського поведінки, як і раніше, залишається поза рамками можливостей системних досліджень.

Список використаної літератури

1. Новий курс реформи в Україні 2010–2015. Національна доповідь: [за заг. ред. В. М. Гейця та ін.]. – К.: НВЦ НБУВ, 2010. – 232 с.
2. Всеобщее управление качеством / [О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Геров, Ю. В. Зорин]. – М.: Горячая линия. – Телеком, 2001. – 600 с.
3. Дзюба І. В. Категорія рівня життя населення: сучасний підхід / І. В. Дзюба, Л. Ф. Удотова // Статистика України. – 2004. – № 1. – С. 68–73.
4. Друкер П. Ф. Задачи менеджмента в XXI веке / П. Ф. Друкер; [пер. с англ.]. – М.: Вильямс, 2001. – 272 с.
5. Мандибура В. О. Рівень життя України та проблеми реформування механізмів його регулювання / В. О. Мандибура. – К.: Парламентське вид-во, 1998. – 255 с.

Прийнято до друку 25.04.2013