

УДК 621.436

DOI: 10.31891/2307-5740-2019-270-3-190-195

ТЕПЛЮК М. А., ЛЄЗІНА А. В.

ДВНЗ «Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана»

ДІЛОВА ДОСКОНАЛІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ЯК КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ

У статті розкрито сутність та основні завдання оцінювання діяльності суб'єктів господарювання за моделлю ділової досконалості як важливої складової системи управління суб'єктом ринкових відносин. Розглянуто ключові критерії вдосконалення функціонування підприємства, досягнення їх конкурентоспроможності у глобальному економічному просторі.

Ключові слова. якість, ділова досконалість, конкурентоспроможність, модель досконалості.

TEPLIUK M., LIEZINA A.

SHEE «Kyiv national economic university named after Vadym Hetman», Kyiv Ukraine

BUSINESS ENTERPRISES EXCELLENCE AS A KEY FACTOR OF UKRAINIAN INNOVATIVE ECONOMY DEVELOPMENT

The article describes the essence and main tasks evaluation of the activities of business entities on the model of business excellence, as an important component in the management system of the enterprise. The article analyzes and actualizes the current trends of innovation development of all countries in the world and the issue of opportunities identification for sustainable of innovative development of Ukraine`s economy in the modern conditions of technological transformations. This allowed determining and substantiating the strategic drivers of the further innovation development of domestic enterprises, taking into account modern patterns, as repetitive elements of stereotyped response, unlearned behavioral reaction of consumers and other stakeholders. The arguments we have presented suggest that the dynamic development of innovative enterprises and the offering the products innovation in realizing competitive advantage covers a wide range of activities to improve firm performance on the patterns of technological changes. From these facts, one may conclude that changes in patterns of behavioral responses of modern consumers, which, in order to meet their own needs, don`t directly choose an innovative product, but an enterprise or organization that can best meet the existing need and provide additional benefits at a specified price. From these arguments one must conclude that such tendencies in the context of the Fourth Industrial Revolution to expand opportunities for domestic enterprises and their stakeholders and to influence change vector of sustainable innovation development of Ukraine's economy. The key criteria for improving the functioning of the organization, achieving their competitiveness in the global economic space are considered.

Key words. Quality, business excellence, competitiveness, model of the business excellence.

Постановка проблеми. Розвиток сучасного міжнародного ринкового середовища характеризується високим рівнем конкуренції, що ґрунтується на використанні ефективного управління ресурсами. Реалії сьогодення дозволяють стверджувати, що життєдіяльність сучасного підприємства можна розглядати як постійний процес удосконалення його господарської діяльності. Тому, основним постулатом досягнення успішності є побудова ефективної системи управління суб'єктом господарювання за ціннісними, компетентнісними та інтелектуальними складовими його функціонування. Разом, з тим, варто відмітити, що стратегічний вектор розвитку кожної бізнес-одиниці – це підвищення рівня ефективності його діяльності, що підкреслює актуальність дослідження методів і процедур щодо оцінювання результативності та успішності менеджменту ділової досконалості.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження сутнісного наповнення елементів, основ і завдань «ділової досконалості», на нашу думку, є важливим завданням сучасної економічної науки, враховуючи наукові надбання з цієї проблематики. Особливо слід відзначити наукові роботи таких відомих зарубіжних вчених, як: С. Бондаренко, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісіакава, О. Момота, Ф. Кросбі, Г. Тагучі, Дж. Харрінгтон та ін. Зазначимо, що дана тематика актуалізується під призвою четвертої промислової революції, яка є потужним драйвером економічного розвитку інноваційно орієнтованих країн світу.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми є з'ясування ролі та особливостей формування ефективної моделі ділової досконалості підприємства, що в свою чергу, зумовить інноваційний розвиток економіки України.

Метою статті є ідентифікація ключових аспектів інноваційного розвитку економіки України на засадах формування ділової досконалості.

Виклад основного матеріалу дослідження. Соціально-економічні та геополітичні трансформації суттєво впливають на бізнес-процеси суб'єктів ринкових відносин. Зокрема, диверсифікація діяльності компаній на галузевому ринку, зростаючий рівень загострення конкурентної боротьби, швидка зміна потреб і запитів вибагливих споживачів спонукає топ-менеджмент оптимізувати свою господарську досконалість. Одним із найважливіших завдань вітчизняної економіки є забезпечення інноваційного розвитку. Впровадження цифрових технологій, інноваційних моделей, адаптивних стратегій менеджменту, активне зростання науково-технічного прогресу, модернізація устаткування на підприємствах є ключовим завданням розвитку економіки України, в контексті четвертої промислової революції. В реаліях сьогодення багатіють країни, які є відкриті до інновацій, зазначимо, що український бізнес ще не досягнув світового рівня інноваційного

розвитку, що актуалізує проблематику нашого дослідження. Саме тому для досягнення вітчизняним суб'єктом господарювання успішності, незалежно від сфери його діяльності, розміру та структури, він повинен будувати притаманну саме для нього модель системи менеджменту в контексті ділової досконалості.

Зарубіжні науковці, пропонують для оцінювання результативності системи управління господарською діяльністю компанії, використовувати модель ділової досконалості. Це перевірена на практиці, сформована цілісна структура, яка дозволяє оцінювати підприємницькі досягнення суб'єкта господарювання в процесі його руху на діловій досконалості та визначити вектор стратегічних можливостей, а також ідентифікувати сильні та слабкі сторони [1–2]. В умовах динамічного інноваційного розвитку економічної науки та інформаційно-телекомунікаційних технологій, зміною темпів життєвого циклу підприємства, а також глобалізацією ринків і загостренням конкуренції на них, становленням економіки знань, вченими акцентується увага на ціннісних аспектах інноваційного розвитку бізнесу, які є пріоритетними навіть у порівнянні впливу із рівнем драйверів матеріальної значущості. Сучасний споживач, потреби та запити якого постійно і динамічно видозмінюються, стає більш вимогливим, як до якості товарів і послуг, до процесів виробництва та обслуговування так і до ділової репутації [3–4]. Разом з тим, доцільно відмітити, що підвищення якості продукції має велике значення для суб'єкта господарювання та всіх стейкхолдерів, зокрема, споживача і національної економіки в цілому (рис. 1).

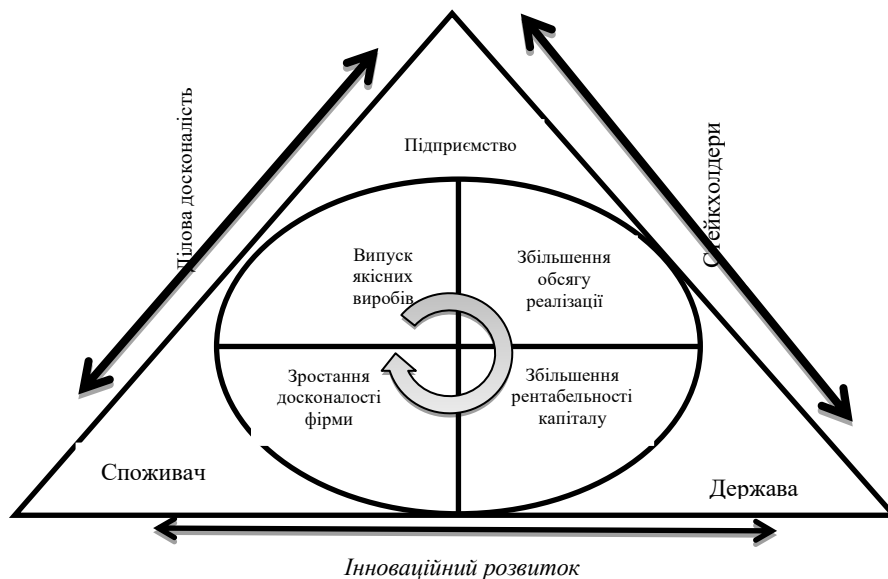


Рис. 1. Взаємозв'язок між стейкхолдерами у контексті ділової досконалості

*розроблено авторами

Всі підприємства прагнуть досягти успішності, проте за наявності однакових компонентів ресурсного портфеля, деякі з суб'єктів господарювання зазнають невдачі, лівова частка переживає короткострокові успішні періоди, але в результаті функціонування зникають, і лише окремі досягають досконалості. Модель ділової досконалості була сформована для здійснення ідентифікації можливостей досягнення успішності будь-якого суб'єкта ринкових відносин у визначенні потенціалу до інноваційного розвитку шляхом обґрунтування результатів оцінювання та надання відповідних рекомендацій [4–6]. Більшість науковців, дотримуються думки, що лідерство в конкурентній боротьбі одержує той, хто прагне до досконалості. Тому, можна стверджувати, що процеси досягнення і визнання досконалості є суб'єктивною необхідністю успішного функціонування бізнесу. Для цього доцільним є використання моделі ділової досконалості.

Враховуючи наукові напрацювання, доцільно відзначити, що поряд з існуючим різноманіттям інструментів менеджменту та маркетингу, модель ділової досконалості дає можливість ідентифікувати методи та елементні характеристики функціонування підприємства, що в свою чергу дозволить об'єктивно оцінювати ефективність і результативність будь-якої бізнес-одиниці (див. рис. 2).

Доцільно зазначити, що відповідна модель може використовуватись у поєднанні з будь-яким набором інструментів у залежності від потреб організації, виконуючи роль об'єднаної структури для досягнення поставленої мети, у контексті обґрунтованої стратегії. Враховуючи, латентний зв'язок між всіма суб'єктами ринкових відносин, ключовий аспект використання відповідної моделі полягає у систематизації, самим суб'єктом господарювання, всіх елементів господарської діяльності, особливо тих, що потребують першочергового поліпшення та вдосконалення [7, 10–12]. Це зумовлює необхідність проведення дослідження фундаментальних концепцій ділової досконалості.

Орієнтація на результати, тобто характерною ознакою ділової досконалості підприємства є відповідність досягнутих результатів інтересам всіх стейкхолдерів. Важливим для будь-якого суб'єкта господарювання є вміння передбачати потреби та очікування зацікавлених в її діяльності сторін, а також

відстежувати інформаційне внутрішнє та зовнішнє інформаційне поле, що дасть змогу, ідентифікувати, впровадити та переглянути політику, стратегію, цілі, цінності, компетенції, завдання, показники і плани на довгострокову перспективу [8].



Рис. 2. Модель ділової досконалості

*доповнена авторами на основі [1–2]

Орієнтація на споживача. Досконала компанія формує споживчі цінності. Досконале підприємство добре знає вподобання своїх споживачів і знає як досягти їх максимальної лояльності та чітко орієнтовані на запити і очікування існуючих і потенційних споживачів.

Досконале керівництво і цілепокладання. Відповідний суб'єкт господарювання керується творчими лідерами, які вмiють чітко встановити вектор діяльності, об'єднати і мотивувати персонал. Саме, вони формують ресурсні комбінації, систему цінностей організації, ідентифікують етичні норми і корпоративну культуру, створюють організаційну структуру, що підвищує унікальність підприємства і робить його привабливим для всіх зацікавлених сторін.

Управління з використанням процесного підходу. Управління досконалою організацією здійснюється на основі комплексу взаємопов'язаних і взаємозалежних систем і процесів з використанням фактичної інформації. Тобто, ефективна система управління, розроблена на основі вивчення потреб і очікувань стейкхолдерів і впровадження стратегії, політики, цілей і планів суб'єктів господарювання здійснюється за допомогою чітко відпрацьованого комплексу процесів, які повсякденно і ефективно реалізуються, управляються і удосконалюються.

Підвищення кваліфікації персоналу. У досконалої організації забезпечено максимальну участь персоналу у діяльності підприємства шляхом підвищення їх кваліфікації, набуття новітніх компетентностей та залучення в прийнятті рішень. Особливе значення надають потенційному рівню кваліфікації персоналу, необхідного для реалізації стратегії, політики, цілей і планів. Найбільшого значення набуває саме оцінювання рівня ефективності формування і використання інтелектуального капіталу у процесі створення доданої вартості та формуванні динамічних здатностей.

Безперервне навчання, впровадження інновацій і вдосконалень підприємства. Досконала організація не сприймає ідею збереження *status quo* і прагне до змін, широко використовуючи можливості навчання для генерування нових ідей і створення можливостей для свого подальшого вдосконалення. Така бізнес-одиночка є відкрита для сприйняття і комерціалізація нових ідей, що виходять від всіх стейкхолдерів, заохочує співробітників заглядати в майбутнє і прагне до інноваційного розвитку своїх можливостей відповідно до майбутніх потреб.

Розвиток партнерства. Успішність функціонування і раціональності підприємства залежить від стану його партнерських відносин з суб'єктами господарювання. Тому необхідним є постійний пошук можливостей підвищення споживчої цінності продукції і послуг компанії за рахунок оптимізації основного виробництва [9]. Партнерами організації можуть бути її споживачі, постачальники, громадські та державні установи і навіть конкуренти, якщо відносини з ними вибудовуються на основі чітко визначеної, взаємної вигоди. Партнери, в ідеалі, можуть взаємодіяти один з одним заради досягнення спільних цілей, надання взаємної підтримки на основі обміну досвідом, ресурсами і знаннями, формуванні дієвих ділових відносин, заснованих на довірі, повазі та відкритості.

Соціальна відповідальність корпорацій. Досконала організація у своїй діяльності виходить за рамки мінімальних законодавчих вимог, що регулюють її роботу, прагне вивчати суспільні потреби, споживчі очікування та відповідати їм. Необхідним є врахування сучасних і перспективних вимог до соціальної відповідальності та збереження навколишнього середовища. Поряд з управлінням ризиками досконала організація шукає і реалізує можливості для спільної роботи з громадськими організаціями над взаємовигідними, суспільно значущими проектами, а також для підтримки високого рівня суспільної довіри [11].

Досліджуючи європейський досвід використання моделі ділової досконалості, підприємства здебільшого здійснюють найінтенсивнішу політику щодо підвищення якості продукції та жорсткішого контролю виробничих процесів. Тобто, на сьогоднішній день, якість є ключовим чинником забезпечення конкурентоспроможності для європейських країн. Світова практика підтверджує наукову догму щодо зв'язку зростання якості продукції і продуктивності праці за рахунок дотримання постулатів моделі ділової досконалості, яка вміщує дев'ять критеріїв (рис. 3).

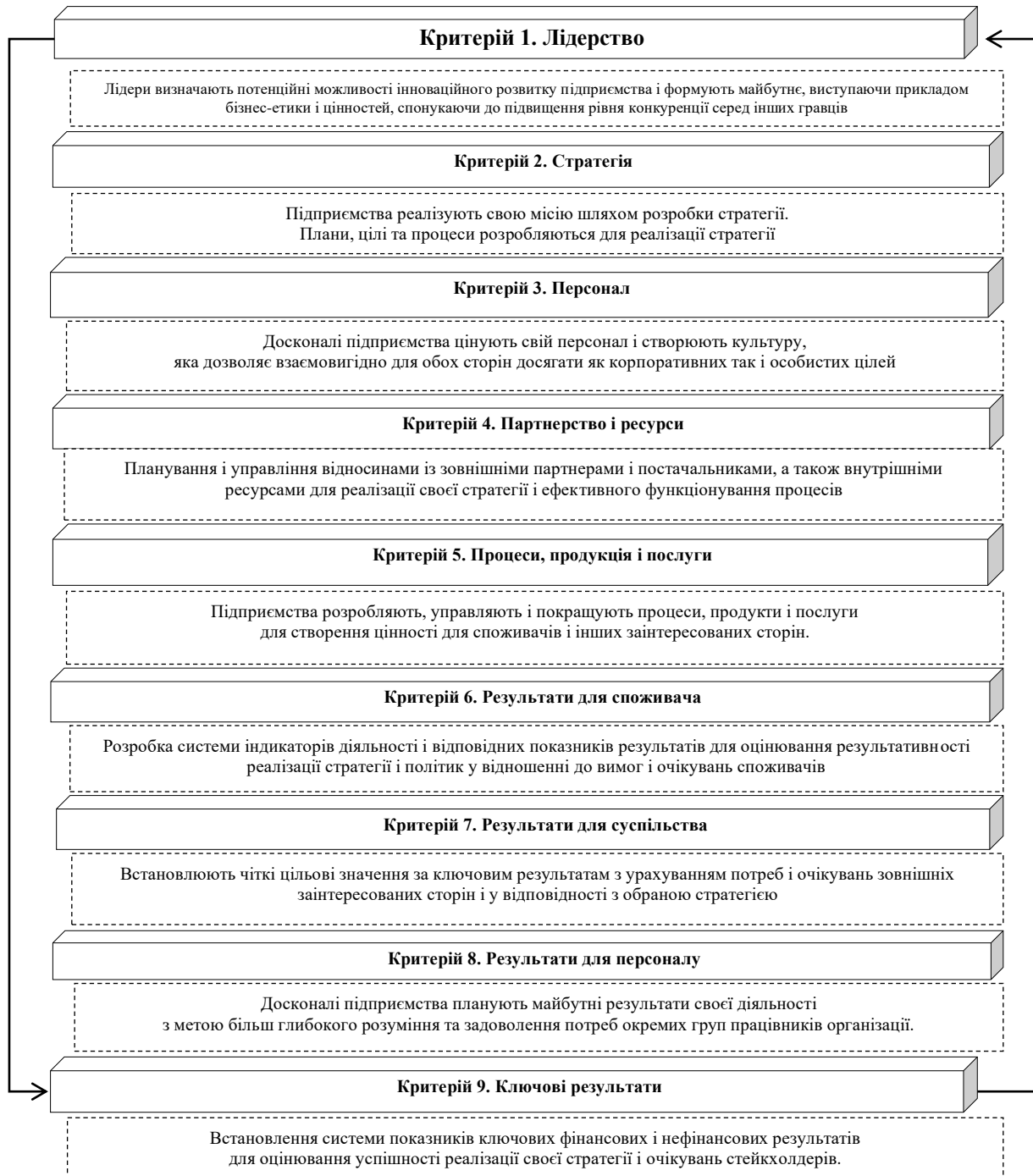


Рис. 3. Критерії ідентифікації рівня ділової досконалості

*сформовано авторами на основі [1–2]

Слід зазначити переваги, які ми одержуємо, від використання цієї моделі:

- структуру фундаментальних цінностей;
- цілісне загальне уявлення менеджменту щодо функціонування підприємства;
- цінний інструмент аналізу та оцінки розвитку суб'єкта господарювання;
- доцільність постійного поліпшення, засноване на удосконаленні бізнес-процесів;
- формування системи управління підприємством на основі збалансованої системи ключових показників діяльності;
- бенчмаркінг;
- відмінну базу для мотивації;
- потенційну можливість формування спільної мови для всієї організації.

Загалом, для об'єктивного оцінювання підприємницької досконалості, за загальною методикою, необхідно провести експертне оцінювання за бальним оцінюванням, в межах від 0 до 1000. Відповідно, після визначення балів необхідно ранжувати критерії за рівнем вагомості і як результат необхідно прийняти управлінське рішення з метою досягнення збалансованих результатів. Отже, для мотивації і заохочення систематичного вдосконалення господарської діяльності підприємства існує чимало ефективних способів, націлених на навчання та перепідготовку співробітників, що встановлюють основні цілі, досягнення яких дозволяє організації продемонструвати успіхи співробітникам, постачальникам і споживачам. Доцільно відзначити, що компанії самі вирішують, на який рівень визнання ділової досконалості вони претендують в залежності від багатьох факторів, зокрема, досягнутої зрілості в галузі та потенційних можливостей.

Висновок. Отже, сучасні динамічні умови інноваційного розвитку науки і техніки, виробництва високотехнологічних товарів та новітніх послуг в умовах різноманітності соціально-економічного середовища супроводжуються пошуком нових способів встановлення і підтримки довготривалих відносин між стейкхолдерами. Саме тому актуальною для європейських та українських компаній модель ділової досконалості ділової досконалості, яка є основним інструментом для оцінювання діяльності підприємства. Для підтвердження своєї майстерності підприємства використовують критерії моделі ділової досконалості з метою поглиблення окремих аспектів своєї діяльності, зокрема: для визначення мети та стратегії, встановлення партнерських стосунків зі споживачами та постачальниками, мотивації та залучення персоналу, виробництва та продажу конкурентоспроможної цінної продукції.

Література

1. Маслов Д. В. Полезная модель ділової досконалості: профілактика системи управління / Д. В. Маслов, А. Л. Шестаков, Д. Мидхерст // *Методи менеджмента качества*. – 2006. – № 7. – С. 34–39.
2. Чекалдин А. М. Использование оценочных центров в организациях [Электронный ресурс] / Чекалдин А. М. // *Бизнес. Наука. Образование: проблемы, перспективы, стратегии* : материалы рос. заоч. науч.-практ. конф. с междунар. участием. – Вологда : Вологод. институт бизнеса, 2015. – С. 362–367. – Режим доступа: <http://www.management.com.ua/qm/qm082.html>
3. Загальне управління якістю – шлях до досягнення високого рівня досконалості [Електронний ресурс] / Менеджмент Дайджест. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/qm/qm004>
4. Бондаренко С. М. Ділова досконалість підприємств як фактор конкурентоспроможності національної економіки України / С. М. Бондаренко // *Економічний простір*. – 2016. – № 116. – С. 200–208.
5. Дубровін В. О. Оцінювання продукту організаційного проекту за моделлю ділової досконалості / В. О. Дубровін, І. П. Тавлуй // *Управління проектами та розвиток виробництва*. – 2012. – № 2. – С. 97–102.
6. Новіков В. Інноваційна модель системи управління якістю на основі ISO 9004: 2009 / В. Новіков // *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. – 2011. – № 1. – С. 57–59.
7. Котляр Д. С. Інструментарій впливу на фінансові результати з метою підвищення конкурентоспроможності підприємства : дис. / Д. С. Котляр, В. О. Александрова. – Національна металургійна академія України, 2019.
8. Лезіна А. В. Features of providing the value of projects for stakeholders under conditions of Ukrainian business / Anastasiia Liezina // *Baltic Journal of Economic Studies*. – 2017. – № 4. – P. 134–141.
9. Лезіна А. В. Забезпечення цінності для стейкхолдерів проекту: методичні підходи та аналіз практики / А. В. Лезіна // *Вісник Одеського національного університету. Серія Економіка*. – 2017. – Т. 22. – Вип. 8 (61). – С. 71–75.
10. Теплоук М. А. Processes of managing information infrastructure of a digital enterprise in the framework of the «Industry 4.0» concept / K. Andriushchenko, V. Rudyk, O. Riabchenko, M. Kachynska, N. Marynenko, L. Shergina, V. Kovtun, M. Tepluk, A. Zhemba, O. Kuchai // *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*. – Vol. 1/3 (97). – 2019. – Pp. 60–72. – Режим доступу: <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2019.157765>
11. Теплоук М. А. Сучасні тенденції та можливості для сталого інноваційного розвитку економіки України в контексті Індустрії 4.0 / М. П. Сагайдак, М. О. Хмелевський, М. А. Теплоук // *Вісник Хмельницького національного університету. Серія «Економічні науки» (Index Copernicus; PIIIC)*. – 2018. – № 5. – Т. 2. – С. 139–143.
12. [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2018_5\(2\)_31](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2018_5(2)_31)
13. Швиданенко Г. О. Категоріально-понятійний аспект асиметрії розвитку підприємств в контексті технологічних змін / Г. О. Швиданенко, О. В. Кирилюк // *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. – 2018. – № 3 (2). – С. 73–76.

References

1. Maslov D.V., Shestakov A.L., Midherst D. Poleznaya model dilovoyi doskonalosti: profilaktika sistemy upravleniya // *Metody menedzhmenta kachestva*. 2006. #7. S. 34 – 39.
2. Chekaldin A.M. Ispolzovanie otsenochnyih tsentrov v organizatsiyah // *Biznes. Nauka. Obrazovanie: problemy, perspektivy, strategii*. Materialy rossyskoy zaочноy nauchno-prakticheskoy konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem. Vologda: Vologodskiy institut biznesa. 2015. S. 362 – 367. Dzherelo: <http://www.management.com.ua/qm/qm082.html>
3. Zagalno upravlinnya yakistyu — shlyah do dosyagnennya visokogo rlvnya doskonalosti/ *Menedzhment Daydzhest / Dzherelo: <http://www.management.com.ua/qm/qm004>*
4. Bondarenko S. M. Dllova doskonallst pdpriemstv yak faktor konkurentospromozhnosti natsionalnoyi ekonomiki Ukraini // *Ekonomichnyi prostir*. – 2016. – #. 116. – S. 200-208.

5. DubrovIn V. O., Tavluy I. P. OtsInyuvannya produktu organIzatsIynogo proektu za modellyu dIlovoYi doskonalostI //Upravlnnya proektami ta rozvitok virobnitstva. – 2012. – #. 2. – S. 97-102.
6. NovIkov V. InnovatsIyna model sistemi upravlnnya yakIstyu na osnovI ISO 9004: 2009 //StandartizatsIya. SertifkatsIya. YakIst. – 2011. – #. 1. – S. 57-59.
7. Kotlyar D. S., Aleksandrova V. O. InstrumentarIy vplivu na fInansovI rezultati z metoyu pIdvischennya konkurentospromozhnostI pIdpriEmstva : dis. – NatsIonalna metalurgIyna akademIya UkraYini, 2019.
8. Liezina Anastasiia. Features of providing the value of projects for stakeholders under conditions of Ukrainian business. / Anastasiia Liezina // Baltic Journal of Economic Studies – 2017. - № 4. – p. 134 – 141.
9. Liezina A. V. Providing value to project stakeholders: methodological approaches and practice analysis / A. V. Liezina // Bulletin of the Odessa National University. Series Economics. - 2017. - Vol. 22. V. 8 (61). - P. 71-75.
10. Teplyuk. M. A. Processes of managing information infrastructure of a digital enterprise in the framework of the «Industry 4.0» concept // K. Andriushchenk, V. Rudyk, O. Riabchenko, M. Kachynska, N. Marynenko, L. Shergina, V. Kovtun, M. Tepluk, A. Zhemba, O. Kuchai//Eastern-European Journal of Enterprise Technologies. Vol. 1/3 (97). 2019. Pp.60-72. Rezhim dostupu: [https://doi.org/ 10.15587/1729-4061.2019.157765](https://doi.org/10.15587/1729-4061.2019.157765)
11. Teplyuk M. A.. Suchasni tendentsIYi ta mozhlivostI dlya stalogo InnovatsIynogo rozvitku ekonomIki UkraYini v kontekstI IndustrIYi 4.0 / M.P. Sagaydak, M.O. Hmelevskiy, M.A. Teplyuk // VIsnik Hmel'nitskogo natsIonalnogo unIversitetu. SerIya «EkonomIchnI nauki» (Index Copernicus; RINTs) – 2018. – #5. – T.2 - S. 139-143
12. Rezhim dostupu: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2018_5\(2\)_31](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2018_5(2)_31)
13. Shvidanenko G. O., Kirilyuk O. V. KategorIalno-ponyatIyniy aspekt asimetrIYi rozvitku pIdpriEmstv v kontekstI tehnologIchnih zmn. VIsnik Hmel'nitskogo natsIonalnogo unIversitetu. EkonomIchnI nauki. - 2018. - # 3(2). - S. 73-76.

Рецензія/Peer review : 17.05.2019

Надрукована/Printed : 10.06.2019
Прорецензовано редакційною колегією