

## МОЖЛИВОСТІ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ СТАЛИМ РОЗВИТКОМ ТА УСПІХОМ ОРГАНІЗАЦІЇ

© Х. Крачунов<sup>1</sup>, П. Стойчев<sup>2</sup>, 2017

<sup>1</sup>Технічний університет – Варна, Болгарія

<sup>2</sup>Технічний університет – Габрово, Болгарія

Сталий розвиток є запорукою сталого успіху організації, яким можна і необхідно управляти на основі принципів управління якістю. Ці принципи стандартизовані у багатьох міжнародних стандартах, які стосуються різних сфер діяльності людини і можуть бути консолідовані з метою управління сталим успіхом. Стійкий успіх організації — це результат здатності організації вирішувати поставлені задачі і домагатися досягнення довгострокових цілей. Для досягнення стійкого успіху вище керівництво повинно застосовувати підхід на основі управління якістю. Систему управління якістю організації слід засновувати на принципах, які оперують поняттями, що лежать в основі ефективної системи управління якістю. Для досягнення стійкого успіху вище керівництво повинно застосовувати ці принципи до системи управління якістю організації. Організація повинна розвивати систему управління якістю організації. Організація здатна досягти стійкого успіху за рахунок послідовного задоволення потреб і очікувань усіх зацікавлених сторін збалансованим чином на довгостроковій основі. В процесі діяльності в організації відбуваються різні зміни та коливання, і для досягнення стійкого успіху вищому керівництву необхідно:

- мати довгострокові плани на майбутнє;
- постійно проводити моніторинг і регулярно аналізувати робоче середовище організації;
- виявляти всі відповідні зацікавлені сторони, оцінювати їх індивідуальні потенційні впливи на діяльність організації, а також визначати збалансований підхід для задоволення їх потреб і очікувань;
- постійно залучати зацікавлені сторони та інформувати їх про діяльність та плани організації;
- вивчати можливість встановлення взаємовигідних відносин з постачальниками, партнерами та іншими зацікавленими сторонами;
- використовувати різноманітні підходи, включаючи переговори і посередництво, для дотримання балансу різних потреб і очікувань зацікавлених сторін;
- виявляти супутні короткострокові і довгострокові ризики і задіювати спільну стратегію діяльності організації для їх зниження;
- планувати майбутні потреби в ресурсах (включаючи необхідну компетентність працівників організації);
- встановлювати процеси, необхідні для реалізації стратегії організації, забезпечуючи їх здатність швидко реагувати на мінливі обставини;
- регулярно оцінювати виконання поточних планів і процедур та здійснювати відповідні коригувальні та запобіжні дії;
- передбачати можливості підвищення рівня професійного розвитку працівників для підтримання життєздатності організації;
- розробляти і підтримувати працездатність процесів забезпечення нововведень та постійного вдосконалення

Для досягнення сталого успіху вище керівництво повинно сформулювати і забезпечити реалізацію місії, бачення і цінностей організації. Для цього необхідно домогтися розуміння, визнання і підтримки з боку працівників організації і, за необхідності, інших зацікавлених сторін.

Вище керівництво повинно чітко визначити стратегію і політику організації, щоб забезпечити визнання і підтримку її місії, бачення і цінностей усіма зацікавленими сторонами. Робоче середовище організації повинно піддаватися регулярному моніторингу для визначення можливої потреби в аналізі та (якщо це доцільно) перегляду стратегії і політики організації. З метою вироблення, прийняття і підтримки результативної стратегії і політики організації слід забезпечити безперервний моніторинг та регулярний аналіз робочого середовища, ресурсів, процесів організації, включаючи потреби і очікування її споживачів, конкурентну ситуацію, нові технології, політичні зміни, економічні прогнози або соціологічні фактори. Процеси повинні своєчасно розроблятися і

підкріплюватися необхідними планами і ресурсами. При виробленні стратегії організації необхідно також враховувати такі види діяльності, як аналіз потреб споживачів або нормативних вимог, її продукції, сильних і слабких сторін, можливостей і загроз.

Процеси будь-якої організації специфічні і відрізняються в залежності від типу, розмірів і рівня зрілості організації. Операції в рамках кожного процесу повинні визначатися і відповідати розмірам і відмінним рисам організації. Організація повинна забезпечувати активне управління всіма процесами, включаючи процеси, передані стороннім виконавцям, щоб зробити їх результативними і ефективними для досягнення поставлених цілей. Цьому може сприяти прийняття „процесного підходу”, який передбачає розробку процесів, встановлення взаємозалежностей, обмежень і визначення спільно використовуваних ресурсів. Процеси і їх взаємозв'язки слід переглядати на регулярній основі, і слід вживати відповідних заходів щодо їх вдосконалення. Управління процесами повинно мати системний характер за рахунок створення і чіткого розуміння мережі процесів, їх послідовності і взаємодії. Узгоджене функціонування системи часто називають „системним підходом до управління”. Мережа процесів може бути описана схемою процесів і їх взаємодії.

Організація повинна встановлювати і планувати процеси, а також визначати функціональні підрозділи, необхідні для отримання продукції, яка була б в змозі задовольняти потреби та очікування споживачів та інших зацікавлених сторін на постійній основі. Процеси повинні плануватися відповідно до стратегії організації і повинні стосуватися управлінської діяльності, надання ресурсів, життєвих циклів продукції, моніторингу, вимірювання та аналізу

Планування процесів допомагає визначити потребу організації в розробці нових технологій або оволодінні новими технологіями, розробці нової продукції або доведенні до споживача нових характеристик продукції для створення додаткових цінностей.

Для кожного процесу організації слід призначати керівника процесу (часто іменованого "власником процесу") з чіткими обов'язками та повноваженнями для створення, підтримки в працездатному стані, управлінні та вдосконалення процесу і його взаємодії з іншими процесами. Керівником процесу може бути особа або група осіб в залежності від характеру процесу і культури організації. Організації слід подбати про те, щоб обов'язки, повноваження і роль керівників процесів були відомі всім працівникам організації і щоб працівники, які беруть участь в окремих процесах, мали необхідну кваліфікацію для вирішення поставлених завдань і виконання відповідної діяльності.

Для досягнення сталого успіху в постійно мінливих і нестійких умовах організації слід регулярно вести моніторинг, вимірювати, вивчати і аналізувати ефективність своєї діяльності.

Фактори, керовані організацією, що мають вирішальне значення для досягнення стійкого успіху організації, повинні піддаватися вимірюванню основних параметрів і повинні бути визначені як ключові показники діяльності. Ці показники повинні піддаватися кількісному вимірюванню і повинні давати можливість організації встановлювати цілі, які можна виміряти, ідентифікувати, вести моніторинг і прогнозувати тенденції та здійснювати коригувальні, запобіжні дії і дії щодо поліпшення в разі потреби. Найвище керівництво повинно вибирати ключові показники діяльності як основу для прийняття стратегічних і тактичних рішень. У свою чергу, ці показники повинні доводитися до відома відповідних підрозділів і рівнів в рамках організації для досягнення цілей вищого рівня.