

Осокіна А. В.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту,
Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана
м. Київ, Україна*

Осокін В. Г.

*здобувач першого рівня вищої освіти,
Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана
м. Київ, Україна*

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-593-1-38>

DATA DRIVEN МЕНЕДЖМЕНТ В УДОСКОНАЛЕННІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЇ

Цифровізація бізнес процесів та стрімке зростання обсягів інформації зумовлюють трансформацію підходів до управління підприємствами, актуалізуючи проблему ефективного використання даних у процесі ухвалення управлінських рішень. Для бізнес організацій, орієнтованих на довгостроковий розвиток і зміцнення конкурентних позицій, вирішального значення набуває не лише накопичення інформаційних ресурсів, а й їх системне опрацювання та практичне застосування з метою підвищення обґрунтованості управлінських рішень, оптимізації операційних процесів і зниження рівня ризиків.

У цих умовах формується та поширюється концепція data driven менеджменту, що передбачає використання аналітики даних для моніторингу бізнес процесів, прогнозування змін і підтримки управлінських рішень. Особливої актуальності такий підхід набуває у сфері системи управління якістю, де він забезпечує перехід від ретроспективного контролю показників до проактивного управління якістю процесів. Інтеграція аналітики великих масивів даних створює передумови для раннього виявлення відхилень, підвищення стабільності результатів діяльності підприємства та формування культури доказового управління в умовах зростаючої конкуренції та цифрової економіки.

Метою дослідження є обґрунтування ролі аналітики даних як складового елемента data driven менеджменту в трансформації та

підвищенні результативності системи управління якістю бізнес організації в умовах цифрової економіки.

В умовах стрімкого технологічного розвитку та постійного зростання обсягів даних забезпечення конкурентоспроможності компаній набуває першочергового значення для сучасного бізнесу. Система управління якістю (СУЯ) залишається предметом активних наукових досліджень, оскільки її результативність є доведеною на практиці, а вплив на конкурентні позиції підприємства та якість його продукції, безпосереднім і суттєвим. Однією з ключових переваг міжнародного стандарту ISO 9001:2015 є уніфікація та впорядкування документації, що сприяє поданню інформації у структурованому вигляді та створює передумови для її подальшого аналітичного використання. Крім того, регламентовані стандартом процедури забезпечують своєчасне впровадження коригувальних дій у разі виявлення невідповідностей або дефектів [2]. Застосування інструментів аналізу великих масивів даних розширює можливості прогнозування потенційних змін і попередження ймовірних відхилень у якості продукції чи процесів.

Концепція data driven менеджменту ґрунтується на системному збиранні, обробці та інтерпретації даних із подальшим їх використанням як ключової основи для ухвалення управлінських рішень на різних ієрархічних рівнях. У роботі обґрунтовано доцільність розгляду data driven підходу саме як складового елемента системи управління якістю, а не лише як сукупності цифрових інструментів аналітики. Застосування такого підходу сприяє підвищенню обґрунтованості управлінських рішень, оптимізації операційних процесів, зниженню рівня управлінських ризиків, зростанню задоволеності споживачів і раціоналізації використання ресурсів підприємства. Важливу роль у реалізації data driven підходу відіграють сучасні інструменти аналітики даних, які забезпечують комплексну та інтегровану оцінку поточного стану діяльності підприємства. Зокрема, програмні платформи Power BI, Tableau та Qlik Sense дають змогу об'єднувати дані з різних інформаційних систем, зокрема виробничих, CRM та ERP, формуючи єдину інформаційну базу для управління якістю та моніторингу процесів у режимі, наближеному до реального часу. Зазначені інструменти доцільно розглядати не як окремі програмні продукти, а як складові єдиної аналітичної архітектури підтримки управлінських рішень у СУЯ), що забезпечує інтеграцію, візуалізацію та інтерпретацію даних відповідно до процесного й ризик орієнтованого підходів.

Як зазначають Т. Давенпорт і Дж. Гарріс, системне використання аналітики трансформує управління з інтуїтивного у доказове, перетворюючи дані на стратегічний ресурс організації. У цьому контексті data driven менеджмент розглядається не лише як технологічний інструмент, а як управлінська модель, що забезпечує стійкі конкурентні переваги завдяки глибшому розумінню процесів, клієнтів і результатів діяльності підприємства [3]. Це має принципове значення для системи управління якістю, оскільки забезпечує перехід від реактивного контролю результатів до проактивного управління якістю процесів на основі об'єктивних даних, що відповідає засадам безперервного вдосконалення та доказового прийняття управлінських рішень.

Окремої уваги заслуговує зростаючий тренд упровадження технологій машинного навчання та штучного інтелекту в систему управління якістю підприємства. Використання інструментів штучного інтелекту дає змогу здійснювати прогнозування потенційних відхилень у якості шляхом аналізу історичних даних про дефекти, порушення процесів і зворотний зв'язок від споживачів, що сприяє виявленню прихованих закономірностей, неочевидних під час традиційного аналізу.

Крім того, аналітика даних формує підґрунтя для розроблення системи показників результативності процесів якості, які можуть автоматично оновлюватися та використовуватися в режимі, наближеному до реального часу. Це забезпечує можливість оперативного оцінювання ефективності функціонування процесів і своєчасного коригування управлінських рішень без очікування завершення звітного періоду. У результаті впровадження data driven підходів формується культура доказового управління, за якої управлінські рішення ґрунтуються на об'єктивних даних, кількісних показниках, виявлених тенденціях, а не на інтуїтивних судженнях, що є характерною ознакою зрілих систем управління в умовах цифрової економіки [4].

Водночас результативність упровадження data driven менеджменту значною мірою визначається рівнем зрілості організаційної культури підприємства. Формування культури роботи з даними передбачає розвиток аналітичних компетенцій персоналу, заохочення до використання результатів аналізу під час прийняття управлінських рішень, а також забезпечення прозорості та відкритості управлінських процесів. Практика провідних міжнародних компаній свідчить, що інтеграція аналітики даних у систему управління сприяє підвищенню керованості процесів та стабільності показників якості.

Показовим прикладом практичної реалізації підходу data driven менеджменту є діяльність корпорації Toyota Motor Corporation, зокрема в межах виробничої системи – Toyota Production System (TPS). Компанія системно застосовує інструменти збору та аналізу виробничих даних для моніторингу ключових показників якості й ефективності, включно з рівнем дефектності продукції, простоїв обладнання та результативності виробничих ліній. Значну роль у цьому відіграють цифрові платформи управління даними, що забезпечують інтеграцію інформації з виробничих процесів, обладнання та сенсорних систем у режимі, наближеному до реального часу [5]. Наведений підхід може бути адаптований і для підприємств інших галузей за умови відповідної цифрової та організаційної зрілості.

Використання аналітики та цифрових технологій у поєднанні з принципами TPS створює передумови для раннього виявлення відхилень у процесах, підвищення якості управлінських рішень і постійного вдосконалення операційної діяльності. Такий підхід сприяє формуванню культури доказового управління, за якої управління якістю ґрунтується на системному аналізі даних і безперервному циклі поліпшень, що є однією з ключових конкурентних переваг компанії.

Підводячи підсумки, слід зазначити, що інтеграція інструментів аналітики даних у систему менеджменту якості зумовлює суттєву трансформацію підходів до управління підприємством, забезпечуючи формування цілісної цифрової екосистеми, у межах якої управлінські рішення, бізнес процеси та показники результативності базуються на об'єктивних і своєчасних даних. Такий data driven підхід підвищує прозорість і узгодженість управлінських дій, сприяє ранньому виявленню відхилень і ризиків, оперативному реагуванню на зміни ринкового середовища та зростаючі вимоги споживачів, що позитивно впливає на результативність СУЯ і конкурентні позиції підприємства. Водночас подальший розвиток концепції data driven менеджменту потребує поглиблених наукових досліджень, зокрема щодо оцінювання зрілості data driven СУЯ, інтеграції інструментів штучного інтелекту, ролі організаційної культури та адаптації міжнародних стандартів управління якістю до умов цифрової економіки.

Література:

1. Wamba S.F., Gunasekaran A., Akter S., Ren S.J., ... Childe S.J. (2017) Big data analytics and firm performance: effects of dynamic capabilities. *Journal of business research*. 2017. Vol. 70. P. 356–365. DOI:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.08.009>

2. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Чинний від 31.12.2015. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015.
3. Davenport T. H., Harris J. G. Competing on Analytics: The New Science of Winning. Boston : Harvard Business School Press, 2007. 240 p.
4. Marr B. Data Strategy: How to Profit from a World of Big Data, Analytics and the Internet of Things. London : Kogan Page, 2017. 299 p.
5. Toyota Motor Corporation. Integrated Report 2023. Toyota City : Toyota Motor Corporation, 2024. 105 p.