

УДК 338.242.4

Пронкина Екатерина Сергеевна,

студентка магистратуры;

*научный руководитель – **Тонких Андрей Сергеевич,***

д-р экон. наук, профессор,

ФГБОУ ВО «Государственный морской университет имени адм. Ф.Ф. Ушакова»,

г. Новороссийск, Краснодарский край, Россия

СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА МЕНЕДЖМЕНТА

В работе рассматриваются современные модели оценки уровня качества менеджмента. Рассмотрены модели, основанные на качественной и количественной оценках. Сделан вывод о том, что в настоящее время среди моделей оценки уровня качества менеджмента преобладают модели с качественной оценкой, хотя более точными являются модели, основанные на количественной оценке, т.к. если показатели не выражены в числовом значении, то нельзя проследить динамику и сравнивать настоящее с прошлым, прогнозировать будущее.

Ключевые слова: менеджмент, качество менеджмента, модель оценки, предприятие, критерии, целевые показатели, TQM.

Ekaterina S. Pronkina,

Graduate student;

*Scientific adviser – **Andrey S. Tonkikh,***

Grand PhD in (Economic) sciences, Professor,

Admiral F.F. Ushakov Maritime State University,

Novorossiysk, Krasnodar region, Russia

MODERN MODELS FOR EVALUATING THE LEVEL OF QUALITY OF MANAGEMENT

The paper considers modern models of assessing the quality of management. The models for assessing the quality level of management based on qualitative and quantitative evaluation are considered. It is concluded that currently models with a qualitative assessment prevail among the models for assessing the quality of management, although models based on quantitative estimation

are more accurate, if the indicators are not expressed in a numerical value, then you can not trace the dynamics and compare the present with the past, predict the future.

Keywords: management, quality management, valuation model, enterprise, criteria, targets, TQM.

На любом предприятии менеджеры всех уровней несут колоссальный груз ответственности, в результате чего случаются перегрузки, что приводит к снижению качества принимаемых решений. Также на качество принимаемых решений оказывает влияние и уровень компетентности менеджеров.

Всё вышперечисленное является проблемой, так как отражается на результатах работы как самого менеджера, так и в целом предприятия: неверные управленческие решения могут привести к печальным последствиям и даже банкротству.

Данными обстоятельствами обуславливается необходимость проведения оценки уровня качества менеджмента.

Уровень качества менеджмента можно оценивать по различным моделям. Выбор той или иной модели обуславливается спецификой деятельности предприятия. Рассмотрим некоторые модели.

1. Модель оценки уровня менеджмента на основе процессного подхода.

Процессный подход даёт возможность рассматривать деятельность, проводимую в рамках системы менеджмента не в застывшем виде, а в динамике.

Оценка базируется на основе двух процессов: стратегического и оперативного управления, изучение качества которых происходит на основе оценки последовательных процедур (планирования, организации, мотивации, контроля, координации, коммуникации).

Поскольку функции планирования, организации, мотивации и контроля в рамках процесса стратегического и оперативного управления дополняют друг друга, а функции координации и коммуникации в рамках указанных процессов похожи, весомость их отличается.

Каждый этап содержит в себе пять оценочных показателей, весовое соотношение которых отражает Таблица 1, в которой предлагается примерный перечень вопросов для оценки этапа планирования (вопросы могут быть различны и адаптированы к конкретной организации) [3].

Таблица 1 – Показатели для оценки качества менеджмента предприятия

Оценка качества стратегического управления	a_i	Н fact	Н max.	Оценка качества оперативного управления	a_i	Н fact	Н max.	
1. Планирование	0,5		20	1. Планирование	0,5		20	
1.1. Есть ли миссия?			4	1.1. Одобряются ли руководством новации?				4
1.2. Есть ли стратегические цели?			4	1.2. Есть ли оперативное планирование?				4
1.3. Проводится ли STEP, SWOT анализ?			4	1.3. Анализируется ли информация о потребителях?				4
1.4. Изучаются ли стратегические характеристики отрасли?			4	1.4. Планируются ли бизнес-процессы согласно целям?				4
1.5. Планируются ли ресурсы?		4	1.5. Планируются ли ресурсы?			4		
2. Организация	0,5		20	2. Организация	0,5		20	
3. Мотивация	0,5		20	3. Мотивация	0,5		20	
4. Контроль	0,5		20	4. Контроль	0,5		20	
5. Координация	0,25		20	5. Координация	0,25		20	
6. Коммуникация	0,25		20	6. Коммуникация	0,25		20	

Сбор данных может проводиться методом анкетирования.

После сбора данных уровень качества системы менеджмента ($K_{мен.}$) рассчитывается по формуле:

$$K_{мен.} = \sum_{i=1}^n a_i * H_{ifact} \quad (1)$$

где a_i – весомость оценочного критерия;

$N_{i \text{ fact.}}$ – фактическая оценка;

n – число оценочных показателей стратегического и оперативного управления [3].

Большим плюсом применения процессного подхода при оценке качества менеджмента является сопоставление понимания управленческого процесса менеджерами различных иерархических уровней.

2. Модель оценки уровня качества менеджмента по национальным премиям в области качества.

У всех премий разные оцениваемые показатели. Самые известные премии приведены в Таблице 2.

Таблица 2 – Премии в области качества и показатели, применяемые для их оценки [4]

Название премии	Страна возникновения	Показатели оценки
Премия Деминга за качество	Япония	<ul style="list-style-type: none">• политика в области управления и ее реализация;• создание инноваций;• поддержание и улучшение качества;• система менеджмента;• анализ информации и применение новых технологий;• развитие персонала
Американская национальная премия имени Малкольма Болдриджа (Malcom Baldrige)	США	<ul style="list-style-type: none">• руководство (лидерство);• стратегическое планирование;• ориентация на клиентов;• управление на научной основе;• забота о персонале;• управление производственными процессами;• деловые результаты
Премия Правительства РФ по качеству	Россия	<ul style="list-style-type: none">• главенствующая роль руководства;• политика и стратегия в области качества;• трудовые ресурсы;

		<ul style="list-style-type: none"> • партнерство и ресурсы; • оценка технологических процессов; • удовлетворенность клиентов качеством продукции (услуг); • удовлетворенность работников; • - влияние предприятия на социум; • итоги работы предприятия
--	--	---

Каждый оценочный показатель разделяется на несколько позиций, которым при помощи метода экспертной оценки присваивается некое число баллов. Для каждой премии показатели оцениваются разным числом баллов.

Названные в Таблице 2 показатели используются для разработки системы качества на основе TQM (Всеобщего управления качеством).

Эти показатели помогают выявить направления для улучшения в работе организации. Система качества на основе TQM – это, можно сказать, философия управления организацией, которая подразумевает участие всего персонала в повышении качества. Целью TQM является получение долгосрочного успеха путём удовлетворения желаний клиентов, получение выгоды персоналом и другими заинтересованными сторонами (партнёрами, поставщиками и т.д.).

Необходимо понимать, что менеджмент качества – лишь звено всей системы менеджмента. Девиз «От менеджмента качества – к качеству менеджмента» означает то, что должное качество менеджмента гарантируется тогда, когда эффективны все его звенья.

TQM – это философия, поэтому внедрение требует достаточно продолжительного времени: необходимо корректировать корпоративную культуру, и, в первую очередь, культуру менеджеров, которые затем внедрят философию в сознание всего персонала предприятия.

Ряд российских предприятий пытаются внедрить TQM, но там, где качество менеджмента низкое, TQM так и не переходит из разряда планов в разряд действия, поэтому нужно понимать, способна ли система менеджмента

справиться с ним, т.е. отвечает ли качество менеджмента определенным стандартам.

3. Модель оценки уровня качества менеджмента на основе экспертной оценки.

Для каждого элемента устанавливаются критерии оценки. Этапы оценки представлены на рис. 1.

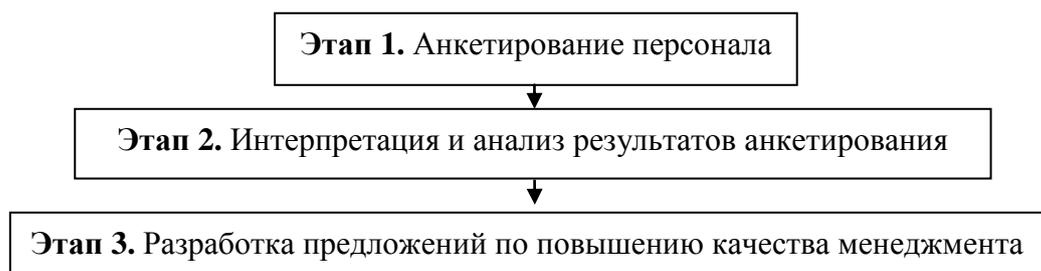


Рисунок 1 – Этапы оценки уровня качества менеджмента на основе экспертной оценки

В данной модели акцент делается на оценке качества механизмов управления, сгруппированных в элементы управления (руководство, стратегия и цели, организация и ресурсы, отношения с подрядчиками и поставщиками, управление рисками, проектирование и планирование, исполнение и контроль, оценка и корректировка) [1].

4. Модель комплексной оценки качества менеджмента (автор М.Е. Просвирина).

Модель сформирована на основе ценностного подхода, который даёт конкретное определение показателю качества управления производственной системой предприятия – прирост ценности бизнеса.

В разрезе элементов цепочки создания ценности и выделенных групп требований, предъявляемых к системам управления, выбран ряд оценочных показателей (единичных, базовых, относительных, комплексных и интегральных).

Основной этап оценки – формирование ряда оценочных показателей, индикаторов состояния системы управления. Формирование проводится на базе выделенных элементов цепочки создания ценности (поставки; основное производство, основные процессы и новации; финансы; управление персоналом; информационные технологии) и групп требований, предъявляемых к управлению производственной системой предприятия [2].

Каждому единичному показателю присваивается значение, которое находится делением величины данного показателя на его же базовое значение. Структура всех показателей такова, что их предпочтительные значения равны нулю или единице.

В зависимости от структуры и назначения единичных показателей в качестве базовых показателей выбираются:

- самые высокие показатели отрасли (находятся на основе бенчмаркинга) или показатели ближайших конкурентов;
- среднеотраслевые значения устанавливаемого показателя;
- плановые величины оцениваемого показателя;
- величины, оцениваемого показателя, регламентированные нормативами [2].

Разрабатывается схема интерпретации результатов и алгоритм формирования интегральной оценки качества менеджмента предприятия. Для каждой группы показателей оценивается качество менеджмента по одному из элементов цепочки создания ценности и по одной из групп требований, затем находится комплексный показатель, исчисляемый как среднее геометрическое значение входящих в оценочный блок относительных показателей.

Использование данной модели для оценки уровня качества менеджмента даёт возможность:

- определить звенья цепочки создания ценности, нуждающиеся в корректировке;
- задавать целевые значения единичных, комплексных и интегральных показателей;

- контролировать выполнение заданных значений показателей.

Итак, в статье рассмотрен ряд моделей оценки уровня менеджмента предприятия. Каждое предприятие может определить для себя самостоятельно, какая из них лучшая, на основе индивидуальных характеристик.

В настоящее время среди моделей оценки уровня качества менеджмента преобладают модели с качественной оценкой, хотя более точными являются модели, основанные на количественной оценке, т.к. если показатели не выражены в числовом значении, то нельзя проследить динамику и сравнивать настоящее с прошлым, прогнозировать будущее.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Котиева Ю. Выбор метода и показателей для оценки качества менеджмента промышленного предприятия // РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2015. – №3. – С. 392-398.

2. Просвирина М.Е. Оценка качества производственного менеджмента как инструмент повышения конкурентоспособности предприятий стройиндустрии // Российское предпринимательство. – 2010. – Том 11. – № 11. – С. 66-71.

3. Степанова И.П. Методические основы оценки качества менеджмента предприятия // Вестник СГСЭУ. – 2007. – №16. – С. 18-22.

4. Тимофеева Ю.Г. К исследованию методов оценки качества менеджмента // Гуманитарный вестник МГТУ им. Н.Э. Баумана. – №6 (44). – 2016. – С. 35-49.