

СИСТЕМА ПОКАЗНИКІВ ДИНАМІКИ ЯКОСТІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ПРАЦІ

Розглянуто систему оцінки якості управлінської праці з точки зору процесів динаміки, визначені основні показники її динаміки.

Ключові слова: система, якість, управлінська праця, динаміка, методологія.

В умовах розвитку сучасних ринкових відносин якість управлінської праці є однією із найважливіших умов ефективної діяльності будь-якої організації. Управлінська праця, як і будь-який інший вид діяльності, потребує своєї конкретної оцінки, встановлення її якості. Це питання є досить складним, оскільки якість останньої не завжди може бути визначена прямим шляхом через відсутність формалізованих результатів, кількісної оцінки окремих видів виконуваних робіт. Тому для виміру якості управлінської праці необхідно застосовувати як фундаментальні підходи, так і формувати систему конкретизованих показників, що враховуватимуть такі функціональні особливості менеджменту, як статика, динаміка та кінематика процесів.

Існують різні підходи до визначення якості менеджменту та управлінської праці, зокрема. Г. Емерсон надавав важливого значення зв'язку між якістю менеджменту та організаційною структурою підприємства. Представники адміністративної школи управління Д. Муні, Л. Урвік, А. Файоль розглядали якісний аспект менеджменту в більш широкому розумінні – стосовно діяльності всієї організації. Дослідники школи людських відносин: Р. Лайкерт, А. Маслоу, Г. Мюнстенберг, М. Фоллет вважали основним елементом якості менеджменту людський фактор, чому відповідають розроблені ними теорії, пов'язані з підвищенням ефективності використання людських ресурсів. Чинні підходи до визначення категорії «якість менеджменту», запропоновані Вінокурівим В., Міхеєвою С., Салімовою Т., Світкіною М., Фатхудиновим Р., не повною мірою пояснюють її зміст з позиції можливостей і критеріїв виміру рівня якості менеджменту, визначення чіткої системи показників, що знижує можливості обґрунтування управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності функціонування організації [1].

Застосування системного підходу до оцінки якості управлінської праці передбачає розподіл процесів, що супроводжують управлінську працю на процеси, які функціонують у динамічному, статичному та кінематичному середовищах. Необхідною є конкретизація системи показників, за допомогою яких буде можливою побудова системи оцінки якості управлінської праці.

Метою дослідження є визначення процесу динаміки у менеджменті, визначення основних показників динаміки для оцінки якості управлінської праці та трактування їх застосування у загальній концепції

системної оцінки якості управлінської праці.

Розглядаючи розробку системи оцінки якості управлінської праці як сукупність методів та прийомів щодо формування системи показників оцінки та застосування їх на практиці, необхідно розглянути зміст понять «механізм», «методика» та «методологія» та визначити цільову спрямованість розробки запропонованої системи.

Механізм управління – сукупність органів, засобів і способів (методів, прийомів, технологій) взаємодії між двома підсистемами організації – керуючої та керованої [5, с. 124]. За твердженням Румянцева З. П., механізм управління становить сукупність таких елементів, як «організаційні форми і структури управління, методи і важелі впливу, що забезпечують ефективну реалізацію характерних для виробництва цілей і найбільш повно на даному етапі задовольняють суспільні, колективні і індивідуальні інтереси і потреби» [6, с. 265].

Methodos у перекладі з грецької – це буквально шлях до чого-небудь, дослідження. У науковому обігу української мови вживаються слова «методологія», «методика», «методи» і ряд інших. Зміст цих термінів полягає у наступному: метод – це прийом, спосіб дослідження; методика – сукупність методів дослідження; методологія – систематизована сукупність підходів, способів, методів, прийомів та процедур, що застосовуються в процесі наукового пізнання та практичної діяльності для досягнення наперед визначеної мети. Методологія розробляє типологію методів.

Відповідно, оскільки розробка системи оцінки якості управлінської праці передбачає систематизацію способів, методів, прийомів, процедур такої оцінки, то така система складатиме певну методологію, яка буде утворювати типологію методів оцінки та аналізу якості робіт управлінців.

Менеджмент як система управління складається із переліку певних компонентів (рис. 1).

Механізм менеджменту і управління («менеджмент» і «управління» у цьому контексті має тотожне трактування. Менеджмент – це управління соціально-економічними процесами на рівні організації в умовах ринкових відносин (або кінематика управління). Механізм (кінематика) управління об'єднує такі елементи, як закони управління (що перетинаються з економічними законами, юридичними законами, кібернетичними законами), з яких витікають принципи, цілі, задачі (що у свою чергу витікають із цілей), підходи до управління, методи управління (способи досягнення

поставлених цілей).

Структура (статика) управління містить такі елементи як ланки, осередки апарату управління,

загальні і конкретні структури управління (кадри, технічні засоби управління).

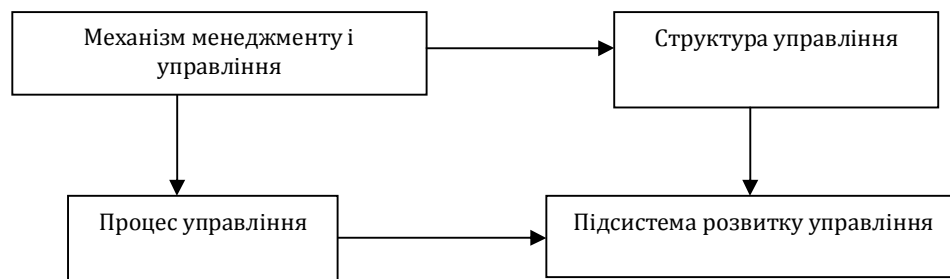


Рис. 1. Компоненти менеджменту як системи управління

Процес управління полягає у виконанні його функцій, до яких зараховано: передбачення (формування цілей), прогнозування, планування, програмування, організація запланованого, блок контролю, облік, аналіз, контроль, мотивація, керівництво (координування). У динаміку обов'язково входить процес прийняття управлінських рішень. Технологія управління – процес отримання, зберігання, перетворення і передавання управлінської інформації. Організація управлінської праці – загальні прийоми, процедури, котрі розробляються для покращення роботи апарату управління.

Удосконалення управління складається із загального механізму удосконалення управління (удосконалення апарату управління, органів управління, власне управлінців, зв'язків між ними, тобто підсистеми управління), економіки управління (витрати, пов'язані з організацією управлінської праці, джерела покриття втрат, якість управління, продуктивність праці, інтенсивність праці), ефективності управління (якісно прийняте управлінське рішення).

Динамічна складність – обов'язків атрибут сучасного світу. Звичайні методи прогнозування, планування, аналізу непридатні для роботи з динамічною складністю. Динамічно складною є ситуація, в якій наближені та віддалені наслідки якої-небудь дії виявляються принципово різними. Або коли локальні наслідки певної дії виявляються протилежними за впливом на віддалені частини системи [3].

Однією з головних тенденцій світової економіки є зростання швидкості змін внутрішнього середовища і посилення впливу зовнішнього на процеси функціонування організацій. Забезпечення стабільності в умовах постійних змін, що відбуваються навколо, є можливим лише тоді, коли організація завчасно готує себе до таких змін. Проблеми доцільно виявляти якомога швидше, тобто на ранніх етапах їх виникнення, управління повинно бути попереджувальне [4].

Основними перевагами динамічності у менеджменті є:

- можливість вибору оптимального рішення (більш точне уявлення про майбутнє дає більш ефективні результати, аніж спотворене);
- зниження ризику «паралічу» – починати проект неможливо без чітких, узгоджених цілей. «Параліч» може також виникнути в результаті того, що події розгортаються відмінно від плану і непередбачувані обставини не були враховані. Динамічне управління зводить обидві ці форми «паралічу» як поліпшення результатів і підвищення стресостійкості;

– ефективність управління часом. Основною причиною втрати часу є відмінності між запланованими діями та результатами діяльності. Оскільки різниця між первинними планами, цілями і фактичними проблемами зростає, відповідно зростає і розбіжність між планами та фактичним результатом. Менеджери витрачають багато часу на виявлення причин різниці між фактичним результатом і запланованим. Це втрачений час. Динамічне управління регулює швидкість збігання фактичних потреб і цілей, тим самим зменшуючи невідповідність між планами і результатами і тим самим зменшують кількість даремно витраченого часу.

Розуміння процесу динаміки дають фундаментальні закони механіки І. Ньютона. Закон інерції твердить що існують такі системи відліку, в яких центр мас будь-якого тіла, на яке не діють ніякі сили або рівнодія діючих на нього сил дорівнює нулю, зберігає стан спокою або рівномірного прямолінійного руху, доки цей стан не змінять сили, застосовані до нього [2]. Цей закон ототожнюється з діяльністю організації, котрій, як і будь-якій системі, властива інерція. Для подолання інертності необхідна якісна управлінська праця. Відповідно динамікою є розвиток організації, її рух до поставлених цілей, що супроводжується впливом внутрішнього та зовнішнього середовища.

Динаміка менеджменту – це сукупність процесів, або узгоджених дій, що забезпечує досягнення цілей, тобто процес управління. Рівень динаміки у системі визначення якості управлінської праці – показники, що мають прямий вплив на оцінювання якості менеджменту та визначаються як результуючі управлінської діяльності. Вплив на якість менеджменту таких показників є неопосередкованим. Визначення показників динаміки є частковим етапом у формуванні висновку про якість управлінської праці на даному рівні системи. Необхідно розробити базу для порівняння, визначивши для цього еталонні значення показників. Лише за наявності нормативних рівнів показників та порівняння їх із розрахунковими значеннями, можливим є виявлення резервів покращення управлінської праці як частини активу організації, а також розробка і здійснення заходів щодо оптимального використання ресурсів.

У праці [1] для визначення якості управлінської праці запропоновано використання системного підходу, що базуватиметься на застосуванні трирівневого оцінювання організації, а саме – на локальному, системному та загальносистемному рівнях. Відповідно, питання щодо систематизації інформації для

оцінювання менеджменту, зокрема показників, їх поділу, класифікації та сфери застосування, вирішується шляхом поділу показників на елементи, що у результаті утворюють цілісну завершено систему оцінювання. Згідно з системним підходом оцінювання якості управлінської праці, розподіл показників проводиться наступним чином:

- за характером інтерпретації – якісні та кількісні

- показники;
- за рівнем оцінювання – показники статистики, показники динаміки, показники кінематики.

Отже, визначення показників динаміки на локальному, системному та загальносистемному рівнях оцінки якості управлінської праці можна поділити на наступні етапи (рис. 2):

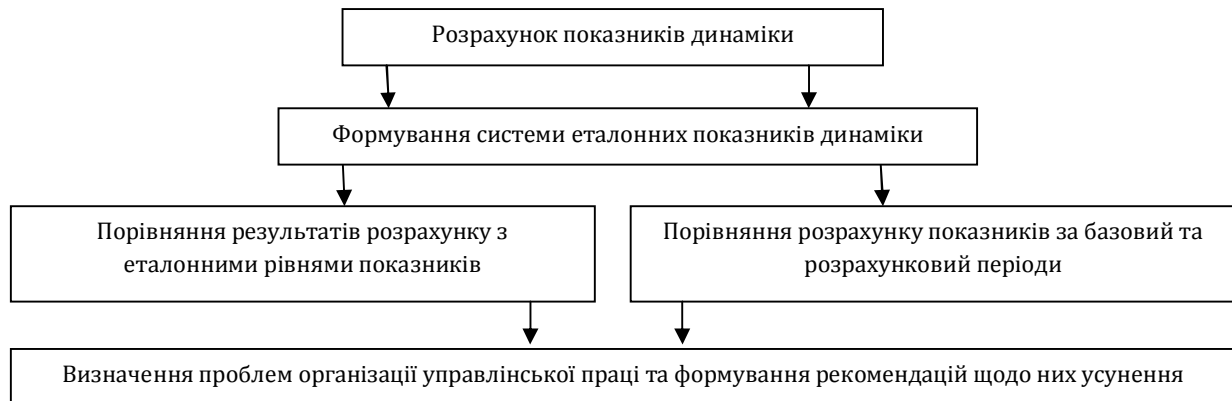


Рис. 2. Методичні рекомендації щодо оцінювання якості управлінської праці за допомогою показників динаміки

1. Розрахунок показників динаміки. Систему управлінської праці на локальному та показників динаміки для визначення якості загальносистемному рівнях наведено у таблиці 1.

Таблиця 1. Показники динаміки якості управлінської праці

Назва показника	Формула для розрахунку	Трактування	Еталонне значення
коефіцієнт плинності управлінських кадрів	$K_{пл} = \frac{Ч_{зв}}{ССЧ}$	Ч _{зв} – чисельність звільнених управлінців; ССЧ – середньоспискова чисельність управлінців;	→0
індекс іміджу керівника	$I_{им} = \frac{\sum B}{\sum A}$	$\sum B$ – сума балів, набраних за анкетой; $\sum A$ – загальна кількість анкетних позицій;	→1
індекс професійної підготовки керівника	$I_{пр} = \frac{\sum D_o}{\sum D_n}$	D _о – фактична наявність документів про освіту; D _н – нормативна кількість необхідних документів про освіту;	1
ефективність прийняття управлінських рішень	$E_{ур} = \frac{\sum П}{\sum В}$	П – результат або прибуток, отриманий унаслідок прийнятого управлінського рішення; В – затрати на реалізацію управлінського рішення.	↑maxП
Індекс витрат на підвищення кваліфікації керівника	$I_{нк} = \frac{\sum B_{пк}}{\sum B_{заг}}$	В _{пк} – витрати на підвищення кваліфікації керівника, В _{заг} – загальні витрати	↑max
Індекс стажу керівників	$I_{ск} = \frac{З_c}{Ч_k}$	З _с – загальний стаж усіх керівників, Ч _к – кількість керівників	↑ max
Індекс динаміки адаптації нового керівника	$I_{ад} = \frac{(T_{ад} - 1) - T_{ад}}{T_{ад} - 1}$	T _{ад} – час адаптації нового керівника у базовому періоді (T _{ад} – 1) – час адаптації нового керівника у попередньому періоді	↑ max
Індекс рентабельності витрат на розвиток керівника	$I_{рс} = \frac{П}{B_{розв}}$	П – прибуток підприємства, В _{розв} – витрати підприємства на розвиток керівника і підвищення кваліфікації	↑ max
Індекс втрат робочого часу працівників апарату управління	$I_{врч} = \frac{(Q_{рд} * Q_k - B_{рч})}{Q_{рд} * Q_k}$	Q _{рд} – к-сть робочих днів у році Q _к – кількість управлінців В _{рч} – втрати робочого часу через відсутність управлінців	→1
Терміновість виконання документів	$T = \frac{T - NT}{Q_{док}}$	T – кількість вчасно виконаних документів, NT – кількість документів, виконаних невчасно, Q – загальна кількість документів	→1

Запропонована у праці [1] методика оцінки якості управлінської праці передбачає приведення результатів розрахунків показників до єдиного значення, оскільки потребує нанесення на одну з осей у тривимірній моделі осей координат, у якій по осі X позначаються показники статичного рівня (St), по осі Y – показники динамічного рівня (Dm), по осі Z – показники кінематичного рівня (Km). З'єднання точок по кожній осі утворює трикутник, за формою якого робиться висновок про загальну якість управлінської праці на будь-якому з рівнів управління.

Приведення показників до єдиного значення здійснюється за допомогою розрахунку середнього відносного значення показника та його еталону.

Формулу розрахунку показника для осі динаміки (Dm) запропоновано нижче:

$$D_m = \frac{\sum \frac{P_{dm}}{E_{dm}} * 100}{N}, \% \quad (1)$$

де P_{dm} – розрахункові показники динаміки;

E_{dm} – еталонні показники динаміки;

N – загальна кількість розрахованих показників.

Визначення показника динаміки дає змогу нанести його на вісь трикутника та побудувати одну з його осей.

Відповідно, запропонований підхід до визначення якості управлінської праці дозволяє конкретизувати систему показників, що дозволяють оцінити останню. Зокрема визначення показників динаміки дозволяють оцінити управлінську працю у якісному її аспекті на локальному, системному та загальносистемному рівнях, що відповідає системному підходу до оцінки якості управлінської праці. Практичне використання запропонованого підходу оцінки якості управлінської праці на підприємстві дозволило визначити вузькі місця у роботі управлінського апарату. Також визначено необхідність адаптації показників до специфіки діяльності підприємства.

Список літератури

1. Устенко А. Розроблення підходів до оцінки якості менеджменту організації / Андрій Устенко, Анастасія Мельник // Науковий вісник Тернопільського національного економічного університету. – 2012. – №4 с.
2. Закони Ньютона Вільна енциклопедія Вікіпедія [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://uk.wikipedia.org/wiki/Закони_Ньютона#.
3. Сенге П. Пятая дисциплина: искусство и практика самообучающейся организации / Питер Сенге. – М.: ЗАО «Олимп – Бизнес», 1999. – 408 с.
4. Системная динамика как базовая технология упреждающего управления: (Центр компетенции по технологиям менеджмента на основе знаний) [Електронний ресурс] / О. С. Кузель – Режим доступу: http://kmtc.ru/publications/library/authors/system_dynamic.shtml
5. Занятость, безработица. Служба занятости: Толковый словарь терминов и понятий. – М.: "Нива России", 1996. – 288с.
6. Гладышев А. Г. Основы социального управления: учебное пособие / Гладышев А. Г., Иванов В. Н., Патрушев В. И.; Под ред. В. Н. Иванова. – М.: Высшая школа, 2001. – 271с.
7. Мочерний С. В. Методология економічного дослідження / Степан Васильович Мочерний. — Львів: Світ, 2001. – 416с.
8. Сурмин Ю. П. Методология и методы / Ю. П. Сурмин, Н. В. Туленков. — К.: МАУП, 2000. – 304с.
9. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке / Питер Друкер. — М.: Изд. дом "Вильямс", 2003. – 426 с.
10. Михай Н. Г. Методологические и мировоззренческие проблемы естественнонаучного знания / Н. Г. Михай, В. В. Граневский. — Кишинев: Шиница, 1987.-173с.

РЕЗЮМЕ

Мельник Анастасия

Система показателей динамики качества управленческого труда

В статье рассматриваются основные подходы к формированию системы оценки качества управленческого труда. Предложен системный подход, предусматривающий оценку качества управленческого труда на всех уровнях управления и с точки зрения процессов динамики, кинематики и статики. Выделено понятие динамики в менеджменте, сформирована система основных показателей динамики качества управленческого труда.

RESUME

Melnyk Anastasia

System of dynamic parameters of quality of managerial work

In the article the main approaches to forming the system of assessment of the quality of managerial work are suggested. There has been offered the system approach that provides the assessment of the quality of managerial work on the whole levels of management and according to processes of dynamics, kinematics, statics. The concept of dynamics in management is considered. A system of key indicators of the dynamics of quality managerial work is established.

Стаття надійшла до редакції 25.02.2013 р.