

Куандык Айнабек, Мадина Жумабекова
**КРИТЕРИАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
МЕНЕДЖМЕНТА СФЕРЫ УСЛУГ**

В статье исследована проблема оценки эффективности менеджмента в сфере услуг. Обосновано значение оценки менеджмента сферы услуг для развития экономики страны и отдельного предприятия в современных социально-экономических условиях. Рассмотрены критерии оценки повышения эффективности менеджмента сферы услуг.

Ключевые слова: менеджмент; сфера услуг; критерии эффективности.

Форм. 2. Табл. 1. Лит. 10.

Куандик Айнабек, Мадіна Жумабекова
**КРИТЕРІАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
МЕНЕДЖМЕНТУ СФЕРИ ПОСЛУГ**

У статті досліджено проблему оцінювання ефективності менеджменту у сфері послуг. Обґрунтовано значення оцінювання менеджменту сфери послуг для розвитку економіки країни та окремого підприємства в сучасних соціально-економічних умовах. Розглянуто критерії оцінювання підвищення ефективності менеджменту сфери послуг.

Ключові слова: менеджмент; сфера послуг; критерії ефективності.

Kuandyk Ainabek¹, Madina Zhumabekova²
**CRITERIAL APPROACH TO MANAGEMENT EFFICIENCY
ASSESSMENT IN THE SERVICES SECTOR**

The article studies the problem of management efficiency assessment in the services sector. The role of such assessment is proved to be critically important for development of national economy and a particular enterprise under current social and economic conditions. Criteria for the assessment of management efficiency increase in the services sector are considered.

Keywords: management; services sector; efficiency criteria.

Постановка проблемы. В условиях современного кризиса повышается значение менеджмента предприятий, в т.ч. и в сфере услуг. Грамотный менеджмент является основой успеха любого предприятия, т.к. от него зависят процессы выполнения управленческих решений всеми сотрудниками фирмы.

Актуальность разработки критериев оценки эффективности менеджмента в сфере услуг обосновывается необходимостью повышения эффективности и производительности труда менеджеров этой сферы в целях интенсификации производственно-хозяйственной деятельности в сфере услуг. Необходимость оценки эффективности менеджмента сферы услуг возникает при анализе его и для оценки общеэкономической эффективности деятельности фирмы.

Использование новейших методов эффективного менеджмента имеет положительную роль для экономики страны.

Рост эффективности менеджмента предприятия предполагает определение оптимальных организационных форм, методов, технологии управления конкретным объектом в целях достижения управляемой системой установ-

¹ Karaganda Economical University of Kazpotreboyyuz, Kazakhstan.

² Karaganda Economical University of Kazpotreboyyuz, Kazakhstan.

ленных технико-экономических результатов в соответствии с заданным критерием или системой критериев эффективности менеджмента.

Четкие оценки дают понять, каковы ожидаемые результаты труда и руководителям, и персоналу. Это дает возможность оценить персональные перспективы, содействует эффективной деятельности всех работников. Кроме того, компетенции позволяют предопределить, насколько сотрудники подходят предприятию и насколько компания соответствует ожиданиям конкретного сотрудника. Таким образом, критериальный подход к оценке менеджмента предприятия позволяет более точно оценить вклад управленческого персонала в достижение целей компании и дает возможность топ-менеджерам компании принимать верные административные и хозяйственные решения.

Анализ последних публикаций. Проблемы менеджмента, включая критерии оценки эффективности управленческой деятельности, исследовали многие ученые, внося свой вклад в развитие теоретических основ и использования критериального подхода в оценке менеджмента предприятия.

Одним из классиков-основателей теории научного менеджмента является Ф. Тейлор [6; 7]. На наш взгляд, заслугой Ф. Тейлора в развитии теории эффективности менеджмента является идея абсолютного соблюдения разработанных на научных основаниях стандартов, правил и норм.

Определенный вклад в теорию критериального подхода в менеджменте внес известный немецкий социолог М. Вебер [1; 2] с теорией «идеальной бюрократии». Основное содержание данной концепции М. Вебера состоит в том, что преимущества бюрократии – в создании рациональных структур с огромным потенциалом их универсального применения, а недостатки – в нивелировании роли людей, в особенности на производстве.

Другим выдающимся теоретиком менеджмента и основателем эмпирической школы управления можно назвать П. Друкера [3; 4; 10] с его популярной теорией «управления по целям», основное содержание которой может быть сведено к следующим наиболее значимым элементам:

- определение стратегических целей;
- включение в процесс разработки планов и стратегий всех работников;
- оценка эффективности менеджмента на базе итоговых результатов.

Л.И. Федулова [9], исследуя критериальный подход в оценке менеджмента предприятия, выделяет ряд факторов, влияющих на эффективность менеджмента предприятия в целом.

Определенный вклад в развитие методов принятия управленческих решений внесли и российские авторы [5; 8].

Исходя из того, что большинство классиков и современных ученых внесли свой значимый вклад в развитие оценки эффективности менеджмента, можно сделать вывод о значении результативности управления в общей эффективности деятельности предприятия сферы услуг.

Большинство современных компаний используют разработки крупных западных корпораций, посылая менеджеров на зарубежные стажировки и на основании их опыта и собственных разработок внедряют собственные методики оценки эффективности менеджмента сферы услуг.

Таким образом, сегодня актуальным является развитие существующих теорий и опыта эффективной системы управления с учетом современных условий, экономики, менталитета и других социально-экономических факторов общественного производства.

Цель исследования состоит в разработке критериев оценки эффективности системы управления в сфере услуг.

Основные результаты исследования. Критерии оценки эффективности системы управления сферы услуг являются одним из важных инструментов управления в современном бизнесе. Оценка результатов деятельности системы управления сферы услуг объединяет в себе результаты менеджмента компании, которая может быть выражена как со стороны предприятия сферы услуг как объекта управления, так и собственно менеджмента как субъекта управления.

Одной из важнейших составляющих управленческой деятельности фирмы является правильный подбор и расстановка менеджеров, делегирование полномочий среди управленческого персонала. С этой точки зрения в число приоритетов входит эффективная оценка деятельности менеджеров и аттестация управленческого персонала на предмет компетентности, квалификации и исполнительской дисциплины.

Эффективность менеджмента компании коррелирует со следующими показателями экономической эффективности:

- экономическая и (или) социальная эффективность;
- результаты объемов производственной деятельности, включая процессы распределения, обмена, потребления и ресурсоемкость;
- доля полезного продукта и затрат производства;
- взаимосвязь общественных отношений и производственной деятельности на различных управленческих уровнях.

В настоящее время основой оценки трудовой деятельности менеджеров является комплекс показателей или критериев, от подбора которых и зависит выбор наиболее эффективных для предприятия сотрудников, что особенно важно в условиях оптимизации деятельности фирмы в период кризисных явлений в экономике и возможного сокращения штатов.

Мы рассматриваем критериальный подход к оценке управленческой деятельности как наиболее адекватный для получения результатов такой оценки. Основой критериального подхода является установление заданных параметров или компетенций оценки персонала.

Компетенции оценки эффективности системы управления сферы услуг разделяются по разным параметрам, исходя из которых можно разделить их на подгруппы:

- генеральные и специализированные компетенции;
- компетенции по количеству и качеству труда;
- компетенции объективных и субъективных показателей;
- компетенции по интегральным и простым коэффициентам труда менеджера.

На подбор тех или иных компетенций оценки менеджмента могут влиять категория оцениваемого сотрудника и конкретная цель его деятельности (табл. 1).

Таблиця 1. Класифікація критеріїв оцінки ефективності системи управління сфери послуг, авторська розробка

Групи	Види критеріїв	Характеристика
А	Організаційні компетенції	Показатели, которые применяются ко всем сотрудникам компании: своевременное и полное исполнение своих обязанностей
	Спеціалізовані компетенції	Соответствие установленному виду деятельности или рабочему месту
В	Кількісні компетенції	Коэффициенты оценки на основе достигнутых результатов
	Кітєвні компетенції	Качество работы менеджера и его индивидуальные характеристики
С	Об'єктивні компетенції	Нормы и нормативы качества, стандарты и коэффициенты производительности труда, применимые для любого вида управленческого труда
	Суб'єктивні компетенції	На основании экспертных оценок комиссий
D	Інтегральні компетенції	Информация, полученная на основе оценки различных характеристик выполненной работы и рабочего поведения (сроков выполнения проектов)
	Прості компетенції	Параметры оценки отдельных аспектов работы или рабочего поведения, уровня производительности труда, трудовой дисциплины, отсутствия опозданий на работу и других

Нами вироботан наступний алгоритм дій при розробці компетенцій:

1. Виявлення позицій, для яких будуть установлені компетенції по професійно-цільовому признаку.
2. Ранжування по видам діяльності і виконуваним обов'язкам менеджера.
3. Групування даних для класифікації основних і допоміжних функцій.
4. Визначення найбільш значимих параметрів діяльності для цих позицій.
5. Описання компетенцій по параметрам значимості і інформативності отобраних критеріїв.
6. Визначення удельного ваги компетенцій, впливаючих на результати діяльності менеджера.
7. Оцінка компетенцій по спеціалізованій шкалі оцінки.

Ключовими показателями економічної ефективності менеджмента являються:

- численність управленческого персоналу в загальному числі співробітників компанії;
- частка управленческих витрат в загальній суммі організаційних витрат;
- загальна заробітна плата менеджерів в загальному фонді заробітної плати підприємства.

В результаті нами виявлені наступні фактори, які необхідно врахувати при оцінці діяльності управлінського персоналу в сфері послуг:

- цілі управлінського рішення і його направленість на стратегічні задачі компанії;
- формулювання управлінського рішення і його конкретність;
- обґрунтованість управлінського рішення;
- строки виконання управлінського рішення;
- делегування управлінського рішення;
- механізми реалізації управлінського рішення;
- форми контролю за виконанням рішення і якістю його виконання;
- міри відповідальності за прийняття управлінського рішення і його виконання.

Таким чином, компетенції оцінки ефективності системи управління сфери послуг – це робочі, поведінкові, особистісні характеристики менеджера, за якими оцінюється ефективність його діяльності. Основним призначенням компетенцій оцінки ефективності системи управління сфери послуг є визначення того, як і яким чином може бути виконана кожна функція і кожне діє, щоб відповідати вимогам і якості праці результатів компанії.

Должностні показники (K_o):

- професіоналізм;
- якість виконуваних обов'язків;
- строки виконання робіт.

Дисциплінарні показники (K_d):

- загальна дисципліна на робочому місці;
- виконувальність;
- відсутність прогулів і опоздань.

Показники комунікативності (K_k):

- усні комунікації;
- здатність владіти собою в конфліктних ситуаціях;
- вміння вислухати співрозмовника.

Лідерські позиції (K_l):

- творчі здібності;
- лояльність;
- вміння реагувати на складні ситуації;
- вміння розставляти пріоритети;
- здібності до керівництва.

В математичному вираженні даний підхід можна виразити наступною формулою:

$$F = \sum_{i=1}^n K_i. \quad (1)$$

де F – функція оцінки системи управління в сфері послуг; K_i – сукупність i -х критеріїв, за якими можна оцінити різні аспекти діяльності, $i = 1 \dots n$.

Соответственно, K можно определить как сумму:

$$K = K_O + K_D + K_K + K_L. \quad (2)$$

Выводы. Результативность менеджмента как социального звена любой компании влияет на эффективность всей системы управления предприятия. В свою очередь, эффективность системы управления предприятия влияет на общие результаты деятельности компании и их динамику.

Эффективное использование критериев и компетенций оценки результатов управленческой деятельности компании — довольно сложная задача. Правильный выбор показателей эффективности системы управления фирмой влияет на динамику показателей производственной деятельности фирмы и тем самым характеризует качественный и количественный рост предприятия как хозяйственного звена в современных условиях.

1. Вебер М. Избранные произведения / Пер. с нем.; Составление, общ. ред., послесл. Ю.Н. Давыдова; Предисл. П.П. Гайдено; Комментарии А.Ф. Филиппова. — М.: Прогресс, 1990. — 808 с.
2. Вебер М. Экономика и общество / Пер. с нем. под науч. ред. Л.Г. Ионина. — М.: ГУ-ВШЭ, 2010. — 380 с.
3. Друкер П. Посткапиталистическое общество. Новая постиндустриальная волна на Западе / Пер. с англ. — М.: Academia, 1999. — 288 с.
4. Друкер П. Практика менеджмента / Пер. с англ. — М.: Вильямс, 2007. — 398 с.
5. Тебекин А.В. Методы принятия управленческих решений. — М.: Юрайт, 2013. — 576 с.
6. Тейлор Ф. Научная организация труда / Пер. с англ. А.И. Зак, Б.Я. Зак.; Предисловие П.М. Керженцева. — М.: Транспечать, 1925. — 276 с.
7. Тейлор Ф. Принципы научного менеджмента / Пер. с англ. — М.: Контроллинг, 1991. — 104 с.
8. Трофимова Л.А., Трофимов В.В. Управленческие решения (методы принятия и реализации). — СПб.: СПбГУЭФ, 2011. — 190 с.
9. Федулова Л.І. Менеджмент організацій: Підручник. — К.: Либідь, 2004. — 448 с.
10. Drucker, P. (1977). People and Performance: The Best of Peter Drucker on Management. New York: Harper & Row. 317 p.

Стаття надійшла до редакції 10.02.2015.