

УДК 33.65.005.93

**Андрій УСТЕНКО, Анастасія МЕЛЬНИК
РОЗРОБЛЕННЯ ПІДХОДІВ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ
ОРГАНІЗАЦІЇ**

***Резюме.** Запропоновано використання системного підходу до оцінювання якості менеджменту. Розглянуто процес оцінювання організації, що поділяється на етапи та базується на розгляді організації як системи елементів та компонентів, що, у свою чергу, утворюють підсистеми та системи. Задля застосування методики оцінювання якості менеджменту запропоновано поділ організації на три рівні: локальний, системний та загальносистемний. Згідно з системним підходом до оцінювання якості менеджменту, розподіл показників проведемо за рівнем оцінювання, а саме: показники статички, показники динаміки, показники кінематики. Запропоновані групи показників необхідно визначати на кожному із запропонованих рівнів оцінювання організації. У результаті оцінювання запропоновано розрахунок узагальнюючого показника якості та графічна його інтерпретація.*

***Ключові слова:** якість, менеджмент, система, елемент, компонент, кінематика, статика, динаміка, функція, рівень оцінювання.*

Andriy USTENKO, Anastasiia MELNYK

**DEVELOPMENT OF THE APPROACHES OF EVALUATION OF THE QUALITY OF
MANAGEMENT OF ORGANIZATION**

***Summary.** The use of a systematic approach to evaluation of the quality of management are proposed in the article. The evaluation process of organization, which is divided on stages and is based on the consideration of organization as a system of elements and components, that form subsystems and systems, is considered. It is proposed to divide the process of evaluation of organization on five stages: quality of elements, quality of components, quality of subsystems of the system, system level of evaluation and total system level of evaluation. For the application of proposed methods of evaluation of the quality of management the division of the organization on three levels is proposed. Such levels are: the local level, the system level, the total system level. According to the system approach of evaluation of the quality of management, the division of indicators is provided according to the level of evaluation. Such indicators are: the indicators of statics, the indicators of kinematics and the indicators of dynamics. These indicators are to be determined on each level of system evaluation of the organization. As a result of proposed developments is a determination of generalized indicator of quality of management, which is the function of indicators of static, kinematic and dynamic levels of evaluation. For the graphical construction of developed method of evaluation the construction of a triangle is proposed. The triangle consists of the coordinate axes, which has the points with the value of each general indicator of static, kinematic and dynamic. As a result, the graph of quality of management is formed, with the help of which it is possible to determine the quality of management of organization. Also it makes it possible to determine and eliminate weaknesses of management system of organization.*

***Key words:** quality, management, system, element, component, kinematics, statics, dynamics, function, level of evaluation.*

Постановка проблеми. Оцінювання якості менеджменту – стратегічно важлива інформація для організації, бо від того, наскільки ефективний менеджмент в організації, залежать ефективність діяльності в цілому, можливості та динаміка розвитку організації, а також її інвестиційна привабливість. Відповідно, проблема розроблення адекватної та зрозумілої методики оцінювання якості менеджменту набуває високої актуальності та потребує свого вирішення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Існуючі підходи до визначення категорії «якість менеджменту», запропоновані Фатхудиновим Р., Салімовою Т., Світкіною М., Міхеєвою С., Вінокуровим В., 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, направлених на підвищення ефективності функціонування організації.

Мета статті. Формулювання поняття «якість менеджменту» та розроблення методики її оцінювання, що базується на системному підході до оцінювання організації.

Виклад основного матеріалу. Якість менеджменту – це сукупність властивостей, які притаманні управлінню та визначають його стан, можливість створювати належні умови шляхом вибору, інтегрування й комбінування факторів внутрішнього і зовнішнього середовища для забезпечення необхідної конкурентоспроможності підприємства [1, с. 12]. На сьогодні й надалі залишається актуальною проблема методології визначення якості менеджменту, адже не існує чітко визначеної методики чи системи показників, застосування яких дає чітку відповідь на питання визначення якості менеджменту організації.

Для формування такої методики перш за все розглянемо процес оцінювання якості як категорії, що декларує ефективність функціонування організації. Пропонуємо алгоритм даного процесу, що полягає у дотриманні певної послідовності (рис.1).

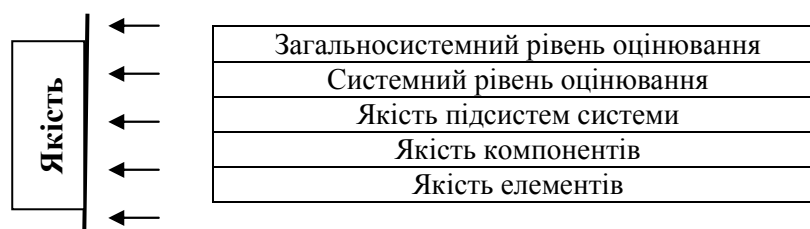


Рисунок 1. Процес оцінювання організації

Figure 1. The process of evaluation of organization

Відповідно на даному етапі дослідження маємо змогу стверджувати, що до оцінювання якості менеджменту доцільно застосувати системний підхід, що базуватиметься на застосуванні трирівневого оцінювання організації, а саме, на локальному, системному та загальносистемному рівнях.

Локальний рівень оцінювання являє собою оцінювання відповідних характеристик окремих елементів системи менеджменту, які, у свою чергу, утворюватимуть певну сукупність елементів (компоненти), які необхідно об'єднати для переходу на системний рівень оцінювання (оцінювання підсистем системи). Оцінивши якості елементів менеджменту на системному рівні, маємо змогу оцінити ефективність діяльності організації у порівнянні з іншими системними рівнями організації на загальносистемному рівні у контексті діяльності організації в цілому. Таким чином, отримаємо загальну функцію оцінювання якості менеджменту, а саме:

$$Y = f(X; XY; XYZ)$$

де X – локальний рівень оцінювання;

XY – системний рівень оцінювання;

XYZ – загальносистемний рівень оцінювання.

Застосування запропонованого підходу спонукає до виникнення нового питання – систематизації інформації для оцінювання менеджменту, а саме показників, їх поділ, класифікацію та сферу застосування. Використання системного підходу дає поштовх для поділу показників на елементи, що у результаті утворюють цілісну завершену систему оцінювання, адже система – це скінченна множина функціональних елементів і відношень між ними, яку виокремлено з середовища відповідно до певної мети в межах визначеного часового інтервалу.

Отже, згідно з системним підходом оцінювання якості менеджменту, розподіл показників проводимо таким чином:

- за характером інтерпретації – якісні та кількісні;
- за рівнем оцінювання – статичний, динамічний, кінематичний.

Опишемо рівні оцінювання статички, динаміки та кінематики.

Рівень статички – сукупність показників, що теоретично описують якість менеджменту, тобто так чи інакше стосуються оцінювання діяльності організації на усіх рівнях її функціонування. Вплив на якість менеджменту певного числа даних показників опосередкований. Сукупність показників статички включає показники функціонально-структурної організації системи менеджменту, тобто міри впорядкованості її функціональної і структурної побудови. Рівень організації системи менеджменту повинен відображати здатність системи менеджменту за рахунок своїх структурно-функціональних можливостей пристосовуватися до змін у зовнішньому середовищі, функціонуючи з мінімальними витратами [3, с. 92 – 93]. Для прикладу, показниками статички оцінювання якості менеджменту вважатимемо:

- коефіцієнт ефективності організаційної структури менеджменту

$$K_e = \frac{P_k}{Z_y}, \quad (1.1)$$

де P_k – кінцевий результат (ефект), отриманий від функціонування організаційної структури менеджменту;

Z_y – затрати на менеджмент (фонд заробітної плати, витрати на утримання приміщень, придбання та ремонт оргтехніки, приймання та передавання управлінської інформації);

- коефіцієнт ланковості

$$K_l = \frac{K_\phi}{K_o}, \quad (1.2)$$

де K_ϕ – фактично наявна кількість ланок організаційної структури;

K_o – оптимальна кількість ланок організаційної структури;

- коефіцієнт дублювання функцій

$$K_d = \frac{K_{dz}}{K_n}, \quad (1.3)$$

де K_{dz} – кількість робіт, закріплених за кількома підрозділами;

K_n – нормативна кількість робіт;

- ступінь централізації функцій

$$K_u = \frac{P_{\phi u}}{P_\phi}, \quad (1.4)$$

де $P_{\phi u}$ – кількість прийнятих рішень при виконанні даної функції на верхніх рівнях менеджменту;

P_ϕ – загальна кількість прийнятих рішень на всіх рівнях менеджменту;

- коефіцієнт ефективності використання інформації тощо,

$$K_{ei} = \frac{I_{ef}}{I_{ex}}, \quad (1.5)$$

де I_{ef} – кількість випадків ефективного використання документа;

I_{ex} – загальна кількість отриманої інформації на вході.

Рівень динаміки – показники, що мають прямий вплив на оцінювання якості менеджменту та визначаються як результуючі управлінської діяльності. Вплив на якість менеджменту таких показників є неопосередкованим. Такими показниками можуть бути:

- плинність кадрів

$$K_{пл} = \frac{Ч_{зв}}{ССЧ}, \quad (1.6)$$

де $Ч_{зв}$ – чисельність звільнених працівників;

$ССЧ$ – середньоспискова чисельність працівників;

- індекс іміджу керівника

$$I_{им} = \frac{\sum B}{\sum A}, \quad (1.7)$$

де $\sum B$ – сума балів, набраних за анкетною;

$\sum A$ – загальна кількість анкет;

- індекс професійної підготовки керівника

$$I_{np} = \frac{\sum D_o}{\sum D_n}, \quad (1.8)$$

де D_o – фактична наявність документів про освіту;

D_n – нормативна кількість необхідних документів про освіту;

- ефективність прийняття управлінських рішень тощо

$$E_{yp} = \frac{\sum \Pi}{\sum B}, \quad (1.9)$$

де Π – результат або прибуток, отриманий унаслідок прийнятого управлінського рішення;

B – затрати на реалізацію управлінського рішення.

Рівень кінематики – показники, що безпосередньо впливають на якість менеджменту, але не змінюються під впливом факторів внутрішнього чи зовнішнього середовища:

- трудомісткість підготовки й опрацювання документів [4, с.101 – 102]

$$T_{им} = T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6, \quad (1.10)$$

де $T1$ – трудомісткість складання одиниці документа, інформаційного матеріалу, хв;

$T2$ – трудомісткість операцій із розмноження даного документа, інформаційного матеріалу, хв;

$T3$ – трудомісткість передавання одного документа, матеріалу, хв;

$T4$ – трудомісткість прийому, реєстрації й організації зберігання одного документа, інформаційного матеріалу, хв;

$T5$ – трудомісткість пошуку даного документа, матеріалу, хв;

$T6$ – трудомісткість операцій з опрацювання інформації, що міститься у матеріалі (документі), хв;

- питома вага працівників менеджменту

$$d_{ya} = \frac{P_y}{P} * 100, \quad (1.11)$$

де P_y – середньоспискова чисельність адміністративно-управлінського персоналу;

P – загальна середньоспискова чисельність промислово-виробничого персоналу;

- число працівників менеджменту стосовно одного структурного підрозділу

$$d_{py} = \frac{P_y}{n}, \quad (1.12)$$

де P_y – середньоспискова чисельність працівників менеджменту у даному підрозділі;
 n – число структурних підрозділів апарату менеджменту.

Групи даних показників у розрізі якості та кількості визначаються на кожному з рівнів оцінювання організації, а саме, на локальному, системному та загальносистемному.

Методику графічної інтерпретації даного методу представимо у вигляді побудови тривимірного графіка осей координат, по осі X – показники статичного рівня (St), по осі Y – показники динамічного рівня (Dm), по осі Z – показники кінематичного рівня (Km). З'єднання точок по кожній осі утворить трикутник, за формою якого можна буде зробити висновок про загальну якість менеджменту на локальному, системному та загальносистемному рівнях.

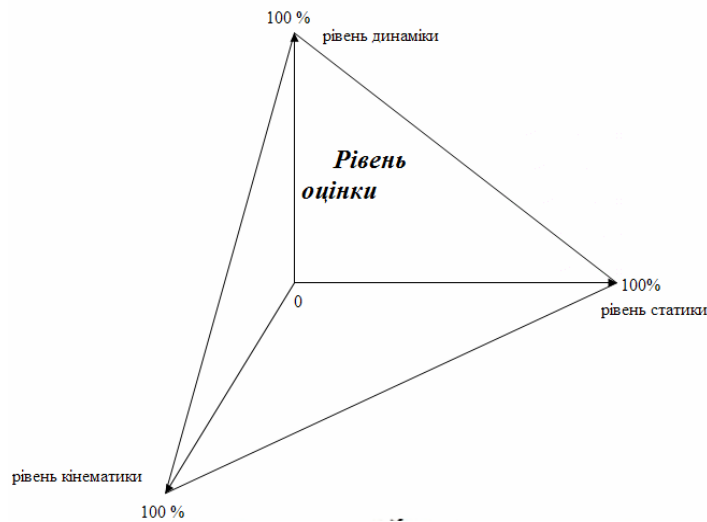


Рисунок 2. Графік якості менеджменту

Figure 2. The graph of quality of management

Відповідно, для виведення загального результату за рівнями оцінювання отримаємо три функції, з яких, у свою чергу, отримаємо загальний показник якості менеджменту

$$\begin{aligned} Y_{lk} &= \oint (St ; Km ; Dm) ; \\ Y_{syst} &= \oint (St ; Km ; Dm) ; \\ Y_{tsyst} &= \oint (St ; Km ; Dm) ; \\ Y_{qm} &= \oint (Y_{lk} ; Y_{syst} ; Y_{tsyst}) , \end{aligned}$$

де Y_{St} ; Y_{Km} ; Y_{dm} – загальні показники якості для локального, системного та загальносистемного рівнів менеджменту відповідно. Дана методика потребує виокремлення якісних та кількісних показників якості менеджменту й методики їх визначення для інтеграції отриманих результатів у загальне значення для побудови графіків та визначення загального показника якості менеджменту.

Висновки. Застосування запропонованої методики дозволяє отримати узагальнююче значення інтегрального показника якості менеджменту, виходячи із системної побудови організації, та оцінити вплив факторів внутрішнього та зовнішнього середовищ на менеджмент.

Conclusions. The application of the proposed method allows to obtain a generalization of the value of the integral indicator of the quality management system based on building the organization and evaluating the impact of factors of internal and external environment on management.

[Використана література

1. Качество менеджмента – основа современной управленческой парадигмы [Електронний ресурс] / В.А. Винокуров // Менеджмент в России и за рубежом. – 2006.– №4. – С 12. – Режим доступа к журн.: <http://www.dis.ru/library/manag/archive/2006/6/4154.html>
2. Устенко, А.О. Економіко-організаційні проблеми інформатизації менеджменту [Текст] / А.О. Устенко – Тернопіль: Економічна думка, 2002. – 247с.
3. Жарінова, А.Г. Обґрунтування і вибір критеріїв ефективності системи менеджменту інтелектуальними активами в Україні [Текст] / А.Г. Жарінова / Актуальні проблеми економіки. – 2011. – №12(126). – С. 93 – 96.
4. Смирницкий, Е.К. Экономические показатели промышленности [Текст] / Е.К. Смирницкий – М.: Экономика, 1974. – 381с.