

Панков Сергей Владимирович

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАК УСЛОВИЕ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ
СТРУКТУР**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика предпринимательства)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Москва

2012

Работа выполнена в АНО ВПО «Российская академия предпринимательства»

Научный руководитель: Лясников Николай Васильевич
доктор экономических наук

Официальные оппоненты: Секерин Владимир Дмитриевич
доктор экономических наук, профессор.

Новиков Александр Николаевич
кандидат экономических наук, доцент

Ведущая организация: Московский авиационный институт
(национальный исследовательский университет) МАИ

Защита диссертации состоится 21 февраля 2012 г. в 14-00 часов на заседании диссертационного совета Д. 521.007.01 при АНО ВПО «Российская академия предпринимательства» по адресу: 105005, г. Москва, ул. Радио, д. 14

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке АНО ВПО «Российская академия предпринимательства».

Автореферат разослан « 19» января 2012 г.

Сведения о защите и автореферат диссертации размещены на официальном сайте АНО ВПО «Российская академия предпринимательства» <http://www.rusacad.ru> и на официальном сайте ВАК Министерства образования и науки РФ <http://www.vak.ed.gov.ru>.

Ученый секретарь
диссертационного совета
доктор экономических наук, профессор



А.З. Гусов

Общая характеристика исследования

Актуальность темы.

Главным показателем, определяющим место любой страны в мировом сообществе, является конкурентоспособность. По оценке экспертов Всемирного экономического форума Россия в 2010 году занимала 63 позицию в рейтинге (Global Competitiveness Index, GCI) по конкурентоспособности. Изменение сложившейся ситуации в российской экономике должно быть непосредственно связано с повышением качества систем управления, продукции и услуг, их соотнесением с лучшей мировой практикой, нашедшей отражение в международных стандартах, в том числе серии ИСО 9000, базирующихся на принципах всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM).

Системный подход к управлению предприятиями представлен в получившем широкое распространение, в том числе на российских предприятиях, международном стандарте (МС) ИСО 9000. На конец 2009 года в 178 странах мирового сообщества зарегистрировано свыше 1064 тысяч сертификатов на системы менеджмента качества (СМК), соответствующие требованиям этого стандарта, в том числе в России более 13500 (оценка)¹. Данные Программы развития Организации объединенных наций в России (ПРООН) по повышению конкурентоспособности предприятий, свидетельствуют, что внедрение СМК позволило предприятиям повысить объем выпускаемой продукции, удовлетворенность потребителей, число клиентов, доходы от реализации продукции; снизить количество рекламаций, издержки производства за счет более правильной организации труда и производства. Таким образом, закономерно утверждать, что эффективная система менеджмента, базирующаяся на принципах и требованиях МС ИСО 9001, повышает эффективность деятельности предприятий и национальной экономики в целом.

Критический анализ развития СМК российских предприятий показывает, что эффективность зарегистрированных СМК достаточно низка. По мнению ведущих специалистов по управлению качеством (В.Г. Версан, И.И. Чайка) не более 20% организаций, сертифицировавших свои СМК, достигли запланированных целей повышения качества и конкурентоспособности.

Качество систем управления является важным условием эффективности работы предпринимательских структур и продолжительности их присутствия

¹ Белобрагин В.Я. Сага о сертификатах (комментарий к отчету The ISO Survey of Certifications – 2009) // Стандарты и качество, 2011, №3, С.94-100.

на рынке. Вопросы повышения качества систем управления являются на сегодняшний день актуальными для большинства российских предприятий, что связано, в большей степени, с отсутствием понимания необходимости в научном подходе к процессам управления, а также детерминированной зависимости между уровнем конкурентоспособности предприятия и качеством принимаемых решений. Данная проблема имеет значительные масштабы и всецело влияет на функционирование не только отдельных предпринимательских структур, но и экономики России в целом.

Таким образом, проблема повышения качества систем управления как условие конкурентоспособности предпринимательских структур требует детальных и обоснованных исследований.

Степень разработанности проблемы.

Проблемы теории и практики менеджмента качества нашли свое отражение в работах Ю.П. Адлера, В.Я. Белобрагина, Б.В. Бойцова, В.Г. Версана, Г.П. Воронина, А.В. Гличева, А.В. Гугелева, Л.Г. Дубицкого, В.А. Лapidуса, В.В. Левшиной, С.В. Мищенко, В.В. Окрепилова, С.В. Пономарева, В.В. Репина, Т.А. Салимовой, И.И. Чайки, О.С. Щукина.

Вопросы теории и практики менеджмента качества стали предметом глубокого изучения зарубежными учеными американской, европейской и японской школ менеджмента. Широко известны труды Д. Далгаард, Д. Джурана, Э. Деминга, В. Зайчека, К. Исикавы, Т. Конти, А. Крепп, Ф. Кросби, Дж. Левеску, Б. Поксинска, Г. Тагути, Г. Уокер, М. Фадке, А. Фейгенбаума.

Проблемам развития теоретических основ эффективного управления предприятиями и их конкурентоспособности с учетом новых требований времени и условий внешней среды посвящены работы российских ученых-экономистов: Р.И. Акмаевой, В.Б. Бабушкиной, Н.П. Бондаря, О.С. Виханского, Б.И. Герасимова, В.В. Голубева, Н.Г. Ольдерогге, М.А. Картавого, Г.Б. Клейнера, Д.С. Львова, И.И. Мазура, А.Н. Нестеренко, В.Ю. Огвоздина, М.Н. Рудакова, А.А. Свириной, Р.А. Фатхутдинова, В.В. Черкасова.

Вместе с тем, несмотря на многообразие изученной литературы, влияние качества систем управления на уровень конкурентоспособности предпринимательских структур в современной науке практически не раскрыто.

Ряд авторов придают большое значение качеству систем управления как основному фактору качества производимой продукции, но такой аспект, как конкурентоспособность, как правило, не затрагивается. Данная тенденция сдерживает повышение качества системы менеджмента предприятия в целом в условиях модернизации производства, повышения требований к качеству и конкурентоспособности.

Актуальность и объективная необходимость системного исследования и комплексного решения теоретических, методологических и прикладных проблем развития качества систем управления предпринимательскими структурами определили выбор темы диссертационного исследования, его цель, задачи (подцели), имеющие важное теоретическое и практическое значение.

Соответствие диссертации требованиям Паспорта специальностей ВАК. Диссертационное исследование соответствует п. 8.10. Методология, теория обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур. Формы современной конкуренции и их влияние на содержание предпринимательской деятельности. Специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (Экономика предпринимательства)» Паспорта научных специальностей ВАК РФ.

Объектом исследования являются система управления предпринимательскими структурами и комплекс процедур повышения качества систем управления.

Предметом исследования явились теоретические, методологические и практические аспекты повышения качества систем управления как условия конкурентоспособности предпринимательских структур.

В соответствии с изложенным, **целью** настоящей диссертационной работы является разработка рекомендаций по повышению качества систем управления как важнейшего условия обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур.

Поставленная цель исследования достигается посредством решения следующих основных **задач**:

1. Сформулировать основные критерии и параметры понятия «качества систем управления» как определяющего фактора конкурентоспособности предпринимательской структуры;
2. Обосновать необходимость формирования механизма повышения качества систем управления российских предпринимательских структур в соответствии с нормами семейства стандартов ИСО 9000, базирующихся на принципах всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM).
3. Разработать алгоритм оценки качества системы управления предпринимательскими структурами с учетом норм семейства стандартов ИСО 9000, как одного из стратегических инструментов повышения их конкурентоспособности;
4. Выявить и обосновать факторы и условия, определяющие конкурентоспособность предпринимательских структур в зависимости от параметров качества систем управления;

5. Разработать организационно-экономический механизм повышения качества систем управления предпринимательскими структурами в условиях динамичной конкурентной среды.

Теоретической основой исследования стали научные разработки и труды различных российских и зарубежных авторов, посвященные разработке и созданию качества систем управления предпринимательскими структурами, которые имеют непосредственную связь с рассматриваемой проблемой. Также при разработке исследуемой темы использовались труды авторов, посвященных оценке и развитию конкурентных позиций предприятий на рынке.

Методологическую основу исследования составили общенаучные методы, процессный и междисциплинарный подход, методы экспертной оценки, статистические методы исследования, основанные на использовании общих методологических принципов стратегического менеджмента, маркетинга и экономики организации.

Тематика работы затрагивает широкий диапазон проблем, с которыми сталкиваются предпринимательские структуры в процессе своей деятельности, что привело к необходимости применения различных методов и приемов исследования: в рамках системного подхода к исследованию обозначенной тематики использованы методы экспертных оценок, методы сравнений, а также статистические методы.

Основным методом диссертационного исследования является качественный анализ в сочетании с конкретным экономико-статистическим и экспертным исследованием.

Информационно-эмпирическую базу обеспечения достоверности выводов и рекомендаций составили сведения, содержащиеся в трудах российских и зарубежных ученых по проблемам совершенствования качества систем управления предпринимательскими структурами, материалах периодической печати, Федеральной службы государственной статистики РФ, Ассоциации менеджеров, статистическая отчетность ООО "Интерлаб", ООО "Сайтегра" и др.

Научная новизна результатов диссертационного исследования заключена в разработке направлений повышения качества систем управления как условия конкурентоспособности предпринимательских структур.

В соответствии с поставленными в диссертационной работе задачами получены следующие **основные научные результаты**:

1. Уточнено понятие "качество систем управления", применительно к современным экономическим условиям функционирования предпринимательских структур. Обосновано, что качество систем управления

– это определяющий параметр конкурентоспособности, обеспечивающий повышение эффективности и устойчивости функционирования предпринимательских структур. Доказано, что качество систем управления характеризует эффективность менеджмента, его результативность, которая зависит от уровня способностей, квалификации персонала и руководителей.

2. На основе анализа международного и отечественного опыта в области управления качеством, обоснована целесообразность формирования и внедрения интегрированной системы менеджмента качества в систему управления предпринимательскими структурами, базирующуюся на нормах семейства стандартов ИСО 9000. Доказано, что использование стандартов ИСО серии 9000 в качестве методического материала при построении системы качества управления в предпринимательских структурах позволяет повысить конкурентоспособность организации и эффективность ее деятельности. Показано, что эффективная система управления предпринимательскими структурами должна быть спроектирована и функционировать так, чтобы удовлетворять запросы и ожидания как самой предпринимательской структуры (в обеспечении условий эффективного использования ресурсов) путем контроля над техническими, административными и человеческими ресурсами, так и внешних потребителей (в продукции необходимого уровня).

3. Разработан алгоритм оценки качества систем управления предпринимательскими структурами, определяющий логическую последовательность операций при оценке качества управления, а именно: определение целей оценки, выбор номенклатуры единичных и базовых показателей качества управления, определение значений единичных и базовых показателей качества управления, относительных единичных показателей, определение рангов показателей качества управления, оценка качества и принятие решения. Определено, что оценка качества систем управления - это совокупность операций, связанных с определением числового значения уровня качества управления в предпринимательских структурах. Обосновано, что оценку качества необходимо рассматривать как особый тип функции управления, направленной на формирование ценностных суждений об объекте оценки.

4. Разработана и апробирована методика оценки конкурентоспособности предпринимательских структур, строящаяся на выделении ключевых административных процессов связанных с реализацией программы повышения качества управления предпринимательскими структурами, описывающая требования к управляющей подсистеме по повышению качества управления, а также задач и критериев оценки результативности данных процессов.

5. Предложен эффективный организационно-экономический механизм повышения качества систем управления предпринимательскими структурами, который следует рассматривать как совокупность организационных и экономических методов, обеспечивающих согласованное, взаимосвязанное и взаимодействующее функционирование всех элементов системы управления качеством для достижения конкурентоспособности. Данный механизм обеспечивает выработку и реализацию эффективных целенаправленных управляющих воздействий на условия и элементы, от которых зависит качество управления в предпринимательских структурах.

Выявлено, что важнейшим звеном данного механизма является комплекс стратегических направлений управленческих воздействий, включающих в себя: определение цели внедрения программ обучения основам качества систем управления, создание и внедрение в процесс управления регламентов качества систем, необходимость разработки системы делегирования полномочий и контроля мероприятий по сертифицированию систем качества предпринимательских структур, а также мероприятий по адаптации системы качества управления к возможным изменениям рынка, регулярного проведения аудита систем управления с целью выявления возможных ошибок и своевременного их устранения.

Теоретическая значимость исследования. Диссертация может послужить основой дальнейших научных теоретических и прикладных разработок в области совершенствования качества систем управления и принятия решений в системе стратегического менеджмента.

Практическая значимость проведенного исследования. Полученные результаты исследования и сформулированные рекомендации по совершенствованию качества систем управления предпринимательскими структурами могут быть использованы в практической деятельности предприятий. Основные положения и выводы, обоснованные в ходе проведенного исследования, могут быть использованы в высших учебных заведениях России при преподавании курсов по основам бизнеса, предпринимательству, экономике организаций, стратегическому менеджменту и других дисциплинам, ориентированным на подготовку специалистов в области менеджмента и экономики предприятий.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные результаты, полученные в ходе диссертационного исследования, апробированы и внедрены в практику деятельности малых производственных предприятий ООО "Интерлаб", ООО "Сайтегра" и др.

Публикации. По теме диссертации опубликовано 7 статей общим объемом 3 п.л., в которых отражены основные результаты исследования, в том

числе Зработы общим объёмом 1.4. п.л. в изданиях, рекомендуемых ВАК РФ.

Структура и объем диссертации. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений.

Основное содержание исследования

Во введении обосновывается актуальность темы диссертационной работы, значимость поставленной проблемы, сформулированы цель и основные задачи исследования, определены объект и предмет исследования, научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования.

При исследовании вопросов повышения качества систем управления как условия конкурентоспособности предпринимательских структур автором выделены и рассмотрены следующие группы проблем.

Первая группа проблем исследования связана с уточнением понятия "качество систем управления", адаптированного под современное развитие экономики России. Смысл понятия "качество управления" интуитивно ясен и в целом отражает уровень совершенствования процессов управления. Вместе с тем, применительно к управленческим работам категория "качество" нуждается в анализе не только для раскрытия сущности этой категории, но и в целях четкой структуризации и формирования конкретных путей повышения качества управления экономикой. Кроме того, на сегодняшний день понятийный аппарат проблемы качества систем управления разработан недостаточно чётко; данный вопрос практически не рассматривался как самостоятельное направление в экономической науке.

На основании всего вышеизложенного в работе предлагается следующее определение термина "качество систем управления". Качество систем управления – это определяющий параметр процессов управления и элементов управления, обеспечивающий повышение эффективности и устойчивости функционирования предпринимательских структур. Таким образом, данное определение адаптировано к условиям развития российской экономики, а именно посткризисного восстановления экономического роста и наращивания устойчивости страновой социально-экономической системы. Качество систем управления характеризует организационное и методическое совершенство, результативность; научную обоснованность управления, зависит от способностей, квалификации персонала и руководителей, используемых ими средств и способов управления.

Для того, чтобы составить как можно более подробное представление о

том, на каком этапе в настоящее время находятся стратегии качества систем управления в российских компаниях, и какие проблемы препятствуют более успешному развитию предприятий в данном направлении, автором использованы данные российской Ассоциации менеджеров, проводившей специальное исследование, в котором приняли участие 160 руководителей и директоров по качеству крупнейших российских компаний².

Исследование открывалось вопросом о том, существует ли в организации формализованный документ, отражающий стратегию качества систем управления. По результатам обработки ответов на данный вопрос было выявлено, что более 87,1% опрошенных имеют в своих организациях подобные документы, 10,7% дали отрицательный ответ, и еще 2,2% затруднились с ответом на этот вопрос. На этом основании можно сделать самый первый вывод о том, что вопросы качества систем управления не являются актуальными только для каждой десятой российской компании³.

При ответе на следующий вопрос анкеты абсолютное большинство респондентов – 95,4% – указало, что в течение последних двух лет в их компаниях была реализована какая-либо программа по повышению качества управления. При этом формулировка вопроса четко оговаривала, что необходимым условием ответа "да" было получение реального эффекта в форме повышения общей эффективности деятельности компании.

По результатам проведённого исследования было доказано, что качество имеет наиболее высокую значимость среди составляющих систем управления.

Доказанная взаимосвязь помогает выявить специфику исследования качества как параметра, обеспечивающего эффективность и устойчивость систем управления предпринимательскими структурами, и как условие повышения их конкурентоспособности.

Вторая группа проблем исследования связана с обоснованием целесообразности формирования и внедрения интегрированной системы менеджмента качества в систему управления предпринимательскими структурами, базирующейся на семействе стандартов ИСО 9000. Первым шагом в повышении качества систем управления предпринимательских структур, должна стать разработка структурно-логической схемы «качество систем управления» (рис.1).

² Источник: Ассоциация менеджеров, 2011. sostav.ru.news/2011/09/21/doc2/

³ Хотя эта цифра кажется небольшой, в развитых странах этот показатель близок к нулю.

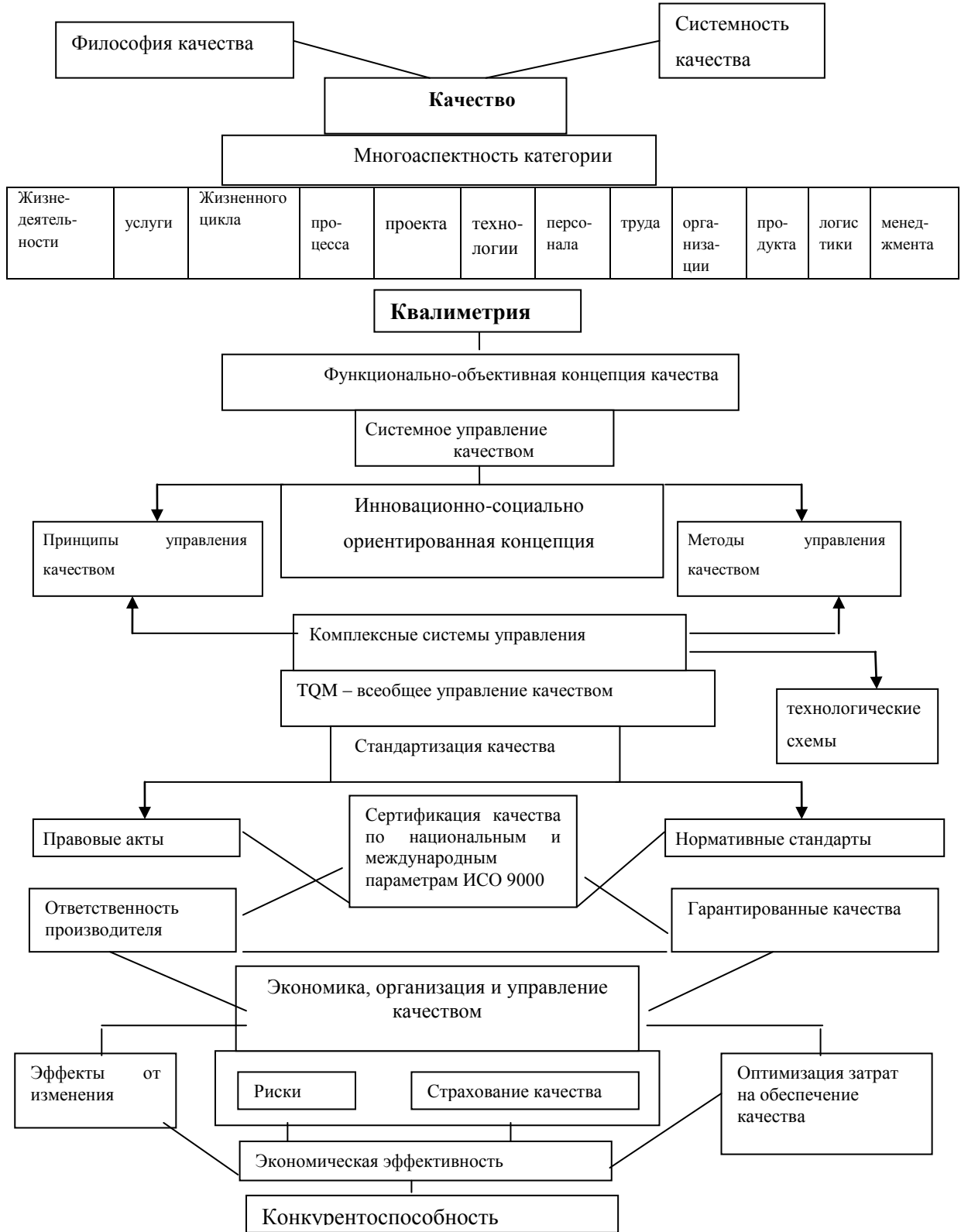


Рис. 1. - Структурно-логическая схема «качество систем управления»⁴

Системно-комплексный подход повышения качества систем управления, включающий организационно-методический инструментарий, позволяющий создание интегрированной системы менеджмента, базируется на фундаменте стандарта ИСО серии 9000. Доказано, что использование стандартов ИСО серии 9000 в качестве методического материала при построении системы качества на предприятии; позволяет повысить конкурентоспособность организации и эффективность ее деятельности.

Применение системы управления качеством на базе стандартов ИСО серии 9000 предполагает радикальное изменение типа, характера управления, выражающееся в переходе от функциональной, иерархической системы управления к процессной.

Показано, что эффективная система управления предпринимательскими структурами должна быть спроектирована и функционировать так, чтобы удовлетворять запросы и ожидания как самой предпринимательской структуры (в обеспечении условий эффективного использования ресурсов) путем контроля над техническими, административными и человеческими ресурсами, так и внешних потребителей (в продукции необходимого уровня).

Третья группа проблем исследования связана с разработкой алгоритма оценки качества систем управления предпринимательскими структурами, определяющего логическую последовательность операций при оценке качества систем управления,

Цель оценки качества систем управления заключается в выявлении того, насколько характеристики выбранной модели системы менеджмента отвечают требованиям эффективности и конкурентоспособности. Для этого оценивается содержание деятельности и устанавливается степень рациональности выбранных подходов к решению проблем управления с позиций выработки эффективных реакций на изменения среды, способствующих укреплению позиций предприятия на рынке, повышению уровня функциональной и структурной организованности системы, совершенствованию механизмов самоорганизации. Подобная оценка ориентирована на лучшее использование ресурсов и повышение конкурентоспособности предприятия.

Оценка качества систем управления это совокупность операций, связанных с определением числового значения уровня качества управления в предпринимательских структурах, оценку качества можно рассматривать как особый тип функции управления, направленной на формирование ценностных

⁴ Адаптировано автором

суждений об объекте оценки. На рис. 2 представлен алгоритм, определяющий последовательность операций при оценке качества систем управления в предпринимательских структурах.

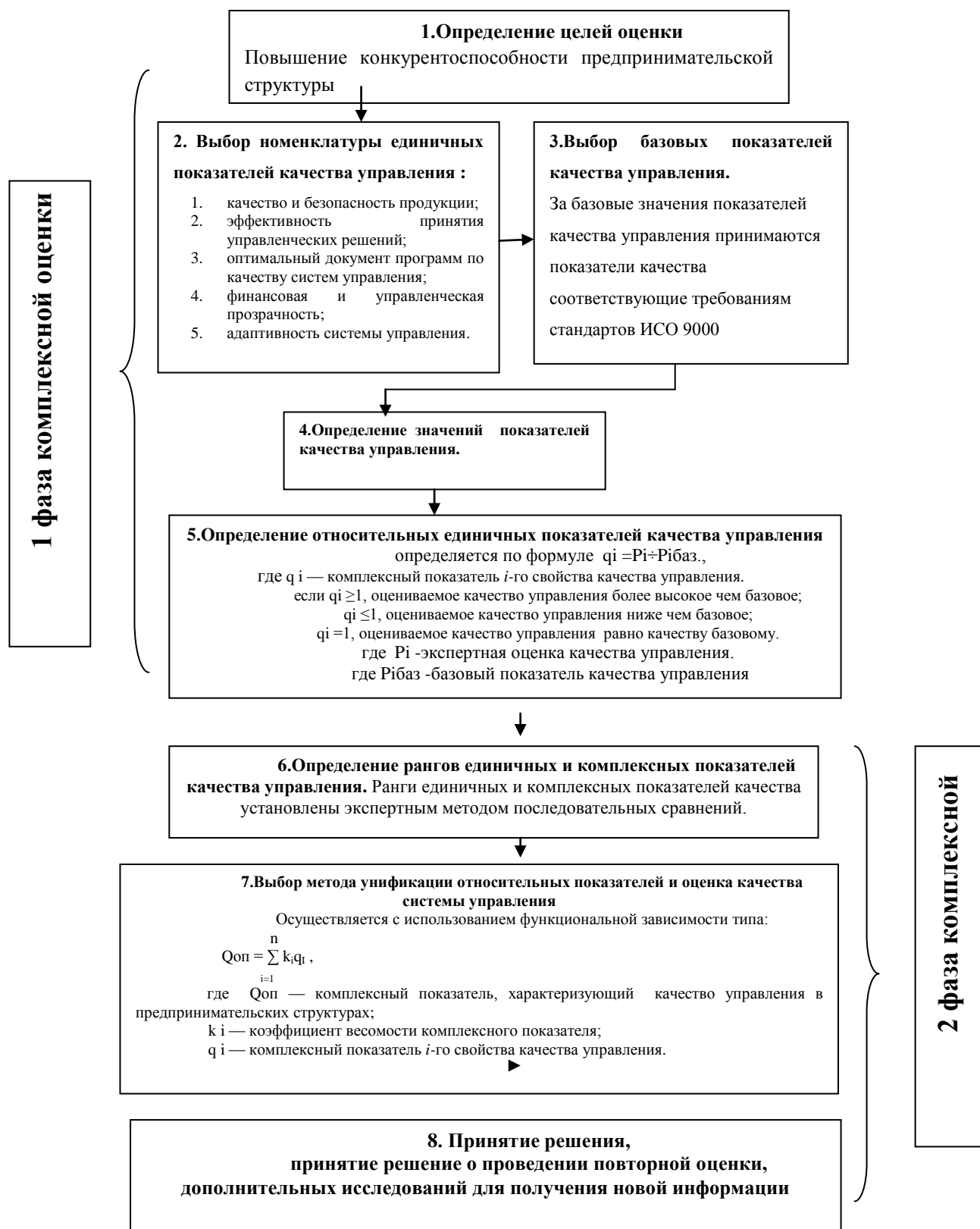


Рис. 2. –Алгоритм оценки качества систем управления в предпринимательских структурах⁵

Таким образом, разработанный автором алгоритм оценки качества систем управления в предпринимательских структурах позволяет оценить фактическое качество управления в предпринимательских структурах различных типов и видов; ранжировать факторы, влияющие на качество управления в предпринимательских. Используя комплексный показатель, характеризующий качество систем управления в предпринимательских структурах, можно оценить конкурентоспособность предпринимательской структуры.

Анализируя современную систему управления программ повышения качества управления в предпринимательских структурах, следует отметить некоторые особенности: управлением охватывается далеко не полный перечень условий и факторов, влияющих на качество систем управления, из-за давления внешних организационно-административных рычагов существует формальное отношение к организации систем управления качеством, наблюдается недостаточная ресурсная обеспеченность, существует разобщенность между предприятиями, недооценена роль обучения персонала методам управления качеством.

В основу оценки качества систем управления положены следующие принципы:

- обязательность оценки качества систем управления с целью контроля за эффективностью развития организации;
- проведение оценки качества систем управления на основе совокупности обобщенных показателей, имеющих иерархическую структуру;
- методический подход к оценке качества систем управления, учитывающий изменения условий деятельности предприятия.

В диссертации предложенный алгоритм оценки качества систем управления конкретизируется как условие обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур, основой которого является совокупность стратегических направлений: от определения целей оценки, выбора номенклатуры единичных и базовых показателей качества управления, определения показателей качества управления, относительных единичных показателей, определения рангов показателей качества управления, выбор метода унификации относительных показателей и оценка качества системы управления, до оценки качества и принятие решения.

Экспертный опрос, проведенный среди специалистов и руководителей

⁵ Разработано автором

предприятий различных отраслей⁶, подтвердил обоснованность и приемлемость изложенного подхода к оценке качества систем управления и позволил расширить представление о возможностях его использования. Помимо основного назначения с его помощью возможно: выявлять недостатки планирования; расширить возможности анализа производственно-хозяйственной деятельности, введя новые способы измерения; обнаружить на ранних стадиях наступление негативных тенденций; глубже понять характер процессов управления и потенциал предприятия; обеспечить системность в работе функциональных служб и большую обоснованность разработки стратегических направлений развития и др.

Четвертая группа проблем исследования посвящена разработке методики оценки конкурентоспособности предпринимательских структур.

В диссертационной работе на основе систематизации теоретико-методологических подходов определения эффективности программ повышения качества управления процессами предпринимательских структур предложена авторская методика оценки конкурентоспособности.

Она предполагает разработку матрицы распределения ответственности по всей группе процессов программ повышения качества управления, а также «цепочки ролей по подразделениям» данной группы процессов, которые преобразуют традиционные степени участия. На основе экспертных оценок представителя руководства по качеству и службы качества или внешних консультантов программ повышения качества управления предпринимательскими структурами присваиваются весовые коэффициенты «роли» каждого подразделения в конкретном процессе повышения программ качества управления предпринимательскими структурами. Весовой коэффициент «роли» подразделения i в процессе административного управления программами обозначим Ki_y , где y – коэффициент качества управления. Сумма весовых коэффициентов «ролей» подразделений по каждому процессу должно равняться 1, т.е. $\sum Ki_y = 1$.

С целью оценки результативности каждого процесса повышения качества управления процессами предпринимательской структуры производится сопоставление фактически измеренного показателя выхода данного процесса и его планового значения по формуле: $R_y = Пф_y / Пп_y$, (1)

где: $Пф_y$ – фактический измеренный количественный показатель выхода процесса; $Пп_y$ – плановый показатель;

R_y – результативность процесса y группы повышения качества управления.

⁶ Опрос проводился автором в мае 2011 года. В опросе участвовало 85 руководителей и специалистов предпринимательских структур г.Москвы.

Оценка результативности конкретного подразделения i в определенном процессе ($РПи_y$) осуществляется по формуле:

$$РПи_y = R_y * Ki_y, \quad (2)$$

Оценка результативности определенного подразделения i по всем процессам ($СРi$) может быть представлена в виде следующей формулы:

$$СРi = \sum_{y=1}^8 РПи_y, \quad (3)$$

Полученная результативность каждого управленческого подразделения по всей группе процессов должна быть взаимоувязана с системой мотивации управленческого персонала, стимулируя его на реализацию стратегии качества.

Оценка эффективности программ повышения качества управления предпринимательскими структурами может быть представлена формулой:

$$ОЭсмк = \frac{СУР_{УП}}{ЗС_{ОР}}, \quad (4)$$

где: $СУР_{УП}$ – суммарная усредненная результативность всех управленческих подразделений, задействованных в процессах изменения требования к управляющей подсистеме;

$ЗС_{ОР}$ – процент от запланированных средств, направленных на достижение сложившегося уровня суммарной усредненной результативности всех управленческих подразделений, задействованных в процессах изменения требования к управляющей подсистеме направленной на повышения качества управления предпринимательскими структурами.

В диссертационном исследовании понятие «эффективность программ повышения качества управления предпринимательскими структурами» - понимается, как соотношение между результативностью группы процессов программ повышения качества управления предпринимательскими структурами и ресурсами, использованными на их разработку, реализацию и улучшение. Обоснована необходимость оценки эффективности программ повышения качества управления предпринимательскими структурами с целью акцентирования внимания на ответственности, компетентности и лидерстве руководства в совершенствовании систем менеджмента качества; разработке, согласовании и развертывании стратегии, целей и задач организации в области качества и др.

Для оценки эффективности программ повышения качества управления предпринимательскими структурами необходим учет затрат, связанных с разработкой, реализацией, улучшением административных процессов программ повышения качества управления предпринимательскими структурами и

повышением компетентности руководства в сфере качества. В исследовании предлагается включить в затраты такие элементы:

- затраты на разработку, реализацию и улучшение административных процессов программ повышения качества управления предпринимательскими структурами;

- затраты на повышение компетентности руководства в сфере качества (в том числе с учетом текущей и перспективной потребности);

- гарантированный минимум оплаты труда управленческого персонала;

- премия по итогам работы организации в целом (в т.ч. за развитие программ повышения качества управления предпринимательскими структурами);

- премия за работу отдела, в т.ч. за работу по административным процессам программ повышения качества управления предпринимательскими структурами;

- премия за индивидуальный вклад: за уровень и качество работы; квалификацию; за развитие программ повышения качества управления предпринимательскими структурами;

- затраты на устранение ошибок управления.

Предлагаемая методика в отличие от существующих подходов к оценке эффективности программ повышения качества систем управления предпринимательскими структурами обладает следующими преимуществами: ориентирована на «цепочку ролей» каждого административного процесса программ повышения качества систем управления предпринимательскими структурами; объектом управления методики является группа процессов повышения качества систем управления предпринимательскими структурами; значимость руководства в административных процессах программ повышения качества систем управления предпринимательскими структурами оценивается с помощью весового коэффициента участия его «роли»; включает изменение мотивационной составляющей руководства предприятия с учетом весовых коэффициентов его участия в административных процессах программ повышения качества систем управления предпринимательскими структурами и результативности процессов; позволяет оценить результативность каждого процесса группы требований к управляющей подсистеме; направлена на оценку и повышение профессиональной компетентности руководства предприятия в сфере качества; отражает объективную роль и вклад руководства предприятия в реализуемые административные процессы программ повышения качества систем управления предпринимательскими структурами; предполагает учет затрат, связанных с разработкой, реализацией, улучшением административных процессов программ повышения качества систем управления

предпринимательскими структурами и повышением компетентности руководства в сфере качества; реализует новые подходы к контролю – на базе контроллинга группы процессов программ повышения качества систем управления предпринимательскими структурами; к инновациям – через разработку организационно-управленческих инноваций; к руководству предприятия – как главному ресурсу обеспечения стратегии качества. В рамках предложенной методики на практике реализуется методология постоянного совершенствования Э. Деминга⁷. Руководители и менеджеры получают инструмент поиска «узких» мест операционной эффективности программ повышения качества управления предпринимательскими структурами, а также возможность сравнения результатов «до» и «после» проведения корректирующих и предупреждающих действий.

Методология легко адаптируема к изменению деятельности предприятий, внедривших программ повышения качества управления предпринимательскими структурами по МС ИСО 9000, а также к смене стратегических целей организации.

Результаты исследования позволяют прогнозировать получение следующих эффектов по повышению операционной эффективности программ повышения качества управления предпринимательскими структурами:

– улучшение работы в рамках наиболее проблемных для конкретного предприятия административных процессов программ повышения качества управления предпринимательскими структурами;

– преобразование мотивационной составляющей управляющей подсистемы в зависимости от достигнутых показателей результативности административных процессов и операционной эффективности программ повышения качества управления предпринимательскими структурами;

– повышение конкурентоспособности на основе совершенствования программ повышения качества систем управления предпринимательскими структурами (рис. 3).⁸

По результатам расчетов показателей предприятия, относящиеся к одной нише, ранжируются, и определяется уровень конкурентоспособности рассматриваемых предпринимательских структур.

По итогам изложенного сформулированы основные предложения по повышению качества систем управления как условия обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур.

⁷ Деминг Э. выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 370

⁸ Разработано автором

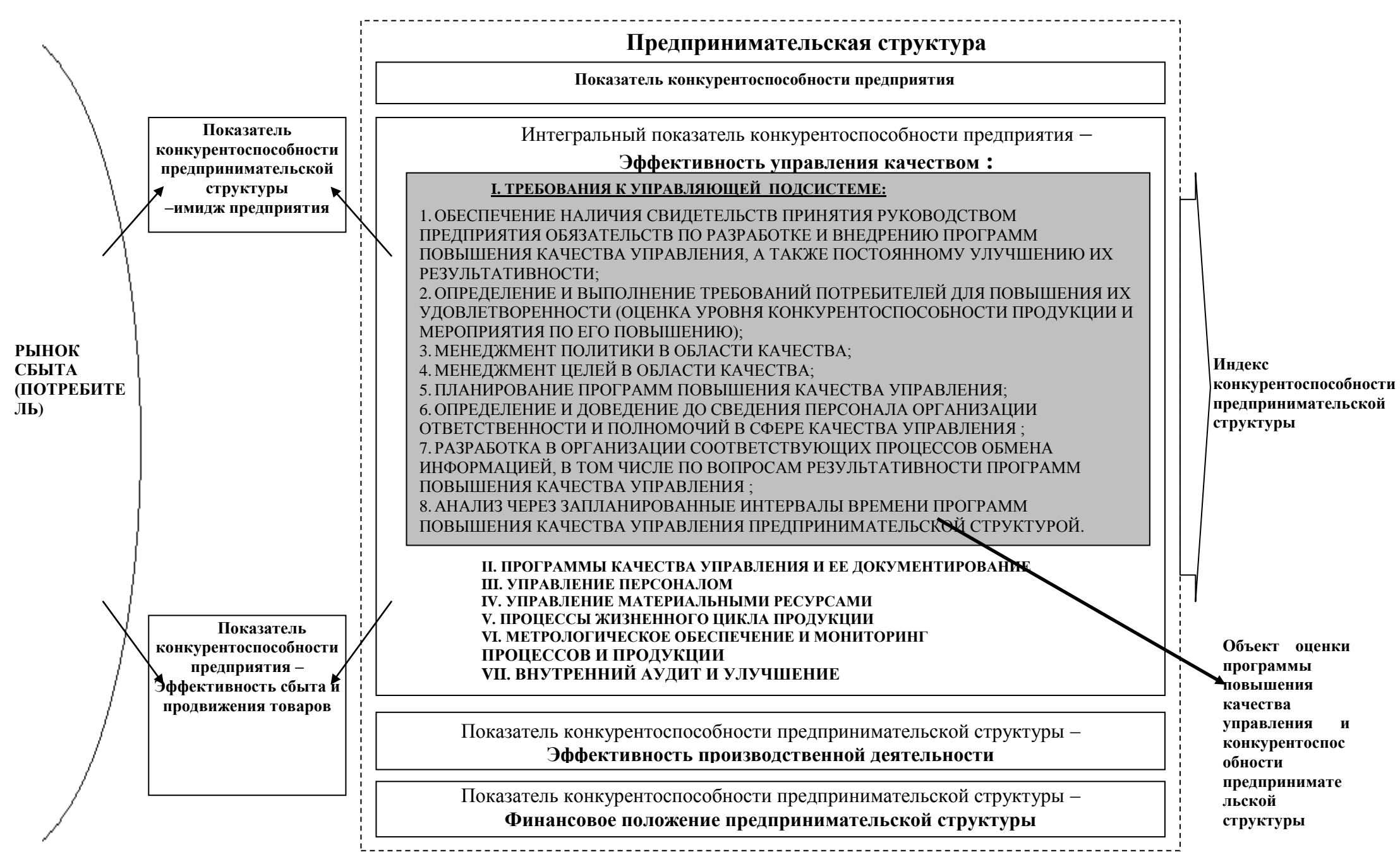


Рис. 3. – Модель оценки конкурентоспособности предпринимательской структуры

Пятая группа проблем исследования посвящена разработке направлений повышения качества систем управления исследуемых предпринимательских структур.

Высокое качество системы управления является важным элементом успешного функционирования и развития предпринимательских структур. Ошибки управления значительным образом отражаются на результатах деятельности предприятия и его конкурентоспособности. Полученный вывод подтверждается данными рассмотренных предпринимательских структур, имеющих существенные проблемы системы управления и, как следствие, низкое качество продукции и низкие показатели конкурентоспособности.

Для решения выявленных проблем рекомендуется провести следующие мероприятия, направленные на повышение качества системы управления предприятием:

Во-первых, внедрить программу обучения основам качества систем управления в предпринимательских структурах на всех уровнях управления: от генерального директора до простых исполнителей. Результатом реализации программы обучения должно стать осознанное принятие и понимание руководством и работниками необходимости повышения качества систем управления на основе научных обоснованных методов.

Во-вторых, создать и внедрить в процесс управления регламенты деятельности, направленные на улучшение и поддержание качества систем управления предприятиями.

В-третьих, разработать систему делегирования полномочий и контроля над принятием управленческих решений руководителями среднего звена.

В-четвертых, сертифицировать систему качества исследуемых предпринимательских структур, что положительным образом отразится на имидже.

В-пятых, адаптировать системы управления предприятиями к возможным изменениям рынка, в том числе, к изменениям в потребностях заказчиков.

В-шестых, регулярно проводить аудит систем управления с целью выявления возможных ошибок и своевременного их устранения (рис. 4).

В соответствии с рассмотренным перечнем рекомендуемых мероприятий сформирован механизм повышения качества систем управления в предпринимательских структурах



Рис. 4 – Схема механизма управления программами повышения качества систем управления в предпринимательских структурах⁹

⁹ Разработано автором

Для решения вышеуказанных задач необходим эффективный организационно-экономический механизм управления, который следует рассматривать как совокупность организационных и экономических методов, обеспечивающих согласованное, взаимосвязанное и взаимодействующее функционирование всех элементов системы управления качеством для достижения целей управления. Он должен обеспечивать выработку и реализацию эффективных целенаправленных управляющих воздействий на условия и элементы, от которых зависит качество систем управления в предпринимательских структурах.

В предлагаемом механизме управления четко прослеживается *цепочка воздействий* (рис.4): цели управления предприятием (определяющие цели управления качеством и являющиеся стратегически императивными); цели управления качеством: политика и обязательства в области качества; мероприятия по повышению и обеспечению требуемого качества; условия, влияющие на качество элементов системы и обеспечивающие уровень качества управления программами повышения качества систем управления предпринимательскими структурами; качество функционирования элементов системы; качество управления. В цепочке воздействий должна быть разветвленная превентивно-перманентная и оперативная обратная связь, которая обеспечит соответствие фактических показателей качества требуемым (нормируемым), реализуя для этого целенаправленный комплекс мероприятий по улучшению качества.

Важнейшим звеном механизма управления программами повышения качества систем управления предпринимательскими структурами является блок, мероприятий из совокупности шести стратегических направлений решающих задачу повышение качества систем управления предпринимательскими структурами.

Предложенные мероприятия прошли апробацию на исследуемых предпринимательских структурах. В ООО "Интерлаб", ООО "Сайтегра" и ООО "Респект", где проведены следующие мероприятия по повышению качества системы управления предприятием:

1. Проведено обучение работников исследуемых предпринимательских структур основам качества системы управления на всех уровнях управления;
2. Созданы регламенты деятельности, направленные на улучшение и поддержание качества системы управления предприятием;
3. Разработана и внедрена система делегирования полномочий и контроля над принятием управленческих решений руководителям среднего

звена;

4. Система управления качеством на исследуемых предпринимательских структурах подготовлена к сертификации;

5. Система управления предприятий прошла адаптацию к любым возможным изменениям рынка, в том числе к изменениям в потребностях заказчиков, в соответствии с предложенным ранее планом;

6. Создана и внедрена в структуру предприятия должностная единица, отвечающая за проведение аудита системы управления предприятием с целью выявления возможных ошибок и своевременного их устранения.

В таблице 1 представлен расчет прогнозных конкурентных позиций ООО "Интерлаб", ООО "Сайтегра", ООО "Респект" после проведения мероприятий по повышению качества предприятий

Таблица 1.

Расчет прогнозных конкурентных позиций ООО "Интерлаб", ООО "Сайтегра", ООО "Респект" после проведения мероприятий по повышению качества управления предприятий

Номер ранга	ООО "Сайтегра" в 2010г.	ООО "Сайтегра" в 2011г. (прогноз)	ООО "Интерлаб" в 2010г.	ООО "Интерлаб" в 2011г. (прогноз)	ООО "Респект" в 2010г.	ООО "Респект" в 2011г. (прогноз)
Р1 (качество продукции)	5	2	7	5	4	2
Р2 (качество систем управления)	7	4	6	5	3	1
Р3 (оценка финансовых показателей)	6-7	3	8	5	3-4	3
Р4 (оценка инвестиционной привлекательности)	8	2	8	6	8	7
Итоговый ранг	7	3	7	5	5	3

Расчет указанных прогнозных позиций основан на результатах проведенного диссертантом экспертного опроса. Проведение рекомендуемых мероприятий по повышению качества системы управления стало мощным импульсом развития предпринимательских структур. Результаты прогнозных расчетов конкурентоспособности исследуемых предпринимательских структур значительны:

- конкурентная позиция ООО "Интерлаб", повысилась на три пункта: с седьмого места на третье;
- конкурентная позиция ООО "Сайтегра" в 2011 году составит 5 ранг по сравнению с седьмым 2010 года;

– итоговая конкурентная позиция ООО "Респект" повысилась на две позиции и составила третье место.

В **заключении** приведены основные результаты исследования и направления дальнейшего научного и практического изучения проблем, связанных с необходимостью повышения качества систем управления как условия конкурентоспособности предпринимательских структур.

По теме диссертации автором опубликованы следующие работы:

Научные статьи в изданиях, рекомендованных ВАК для опубликования основных научных результатов кандидатских диссертаций

1. Панков С.В. Менеджмент качества как средство повышения конкурентоспособности предпринимательских структур // Путеводитель предпринимателя.- М.: Агентство печати «Наука и образование», - 2011.- № 12. – 0,4 п.л.

2. Панков С.В. Теоретико-методологические аспекты исследования системы управления в контексте обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур // Материалы III Международной научной конференции «Гуманитарные науки и современность» // Научный журнал «European Social Science Journal».- М.: «МИИ Наука», - 2011. - №10. - 0.4 п.л.

3. Панков С.В. Оценка качества систем управления в предпринимательских структурах промышленности // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие).- 2011.- № 7. – 0,5 п.л.

Статьи, опубликованные в сборниках научных трудов, специализированных журналах и материалах конференций

4. Панков С.В. Пропедевтика диссертационного исследования «Повышение качества систем управления как условие конкурентоспособности предпринимательских структур» // В межвузовском сборнике научных трудов «Экономика и социум: современные модели развития».- М.: ИД «Наука», -2011. – 0,5 п.л.

5. Панков С.В. Понятие и сущность качества систем управления // II Международная научная конференция. Актуальные проблемы и современное состояние общественных наук в условиях глобализации. // Общественные науки.- М.: Издательство «МИИ Наука», -2011.-0.5 п.л.

6. Панков С.В. Роль исследования систем управления в развитии предпринимательских структур. // Московское научное обозрение. - М.: ИНГН -№8. -2011.-0.4 п.л.

7. Панков С.В., Дудин М.Н. Многоуровневая система управления, как инструмент обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур // Экономика. Управлени. Право. - М.: ИНГН -2011. -№8. –(0.4 п.л./0.2 п.л.)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Панков Сергей Владимирович

**Повышение качества систем управления как условие
конкурентоспособности предпринимательских структур**

Подписано в печать 14.12.2011. Формат 60x90 1/16

Бумага офсетная Гарнитура «Times».

Печать Riso.

Усл. печ.л.1.1. Заказ 1738. Тираж 100 экз.

Москва, Кузнецкий мост 21/5

Изготовитель оригинал-макета

Панков С.В.