

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ПРИНИМАЕМЫХ РЕШЕНИЙ
В ИНВЕСТИЦИОННО-СТРОИТЕЛЬНЫХ КОМПАНИЯХ**

А.Л. Денисова, Р.В. Буруханова

*ФГОУ ВПО «Финансовая академия при Правительстве РФ»;
ООО «УНИВЕР Капитал», г. Москва*

Рецензент Н.П. Пучков

Ключевые слова и фразы: управление качеством; инвестиционно-строительная компания; качество принимаемого решения; механизмы управления качеством; организационная система управления; механизм формирования системы.

Аннотация: Рассмотрен механизм формирования системы управления качеством принимаемых решений в инвестиционно-строительной компании, который должен обеспечить целенаправленное, комплексное, целостное воздействие на систему отношений, возникающих в процессе проектирования, производства и реализации инвестиционно-строительных услуг в целях достижения наибольшего соответствия параметров качества данных услуг ожиданиям потребителя.

В условиях высокой динамики деловой среды и сложившейся экономической ситуации в инвестиционно-строительных компаниях необходимо четкое и эффективное управление, прогнозирование последствий принятых управленческих решений. Это требует от инвестиционно-строительной компании оптимизации системы управления как с позиции функционально-организационной, организационно-производственной, так и организационной структуры управления.

В контексте исследования, под управлением качеством принимаемых решений нами понимается целенаправленное, комплексное, целостное воздействие на систему отношений, возникающих в процессе проектирования, производства и реализации инвестиционно-строительных услуг в целях достижения наибольшего соответствия параметров качества инве-

Денисова А.Л. – доктор педагогических наук, доктор экономических наук, профессор, директор института делового администрирования и бизнеса, Финансовая академия при Правительстве РФ, г. Москва; Буруханова Р.В. – заместитель начальника клиентского отдела ООО «УНИВЕР Капитал», г. Москва.

стиционно-строительных услуг ожиданиям потребителя. Это предполагает системное взаимодействие субъектов и объекта управления, а также формирование системы управления качеством принимаемых решений.

Формирование системы управления качеством принимаемых решений рассматривается нами как процесс, целостность которого обусловлена интегративным характером взаимодействия всех участников на основе согласования целей по достижению конкурентоспособности инвестиционно-строительной компанией, посредством настройки бизнес-процессов на стратегические приоритеты развития бизнеса. Это требует учета влияния макроэкономических факторов, определяющих стратегическое позиционирование компании.

Построенная на основе предложенной методологической базы концептуальная модель проектирования системы управления качеством принимаемых решений предполагает создание целенаправленной, динамичной, открытой, саморазвивающейся системы, ориентированной на реализацию концепции личностного и системного подходов в достижении стратегических приоритетов развития бизнеса. Модель характеризуется структурной, функциональной, системно-коммуникативной организацией и проектируется с позиции ее роли и места в управлении конкурентоспособностью бизнеса.

В концептуально-практическом аспекте особенности построения системы управления качеством принимаемых решений определяются: рассмотрением системы в развитии, что нашло наибольшую реализацию в эвристической, гностической, прогностической функциях системного подхода, в диалектике развития; абстрагированием исследования объектов и субъектов деятельности от конкретных проектных процедур к комплексным связям в управлении качеством принимаемых решений; объективностью проектных процедур на различных этапах и периодах проектирования в соответствии с комплексным повышением квалификации специалистов, что достигается посредством регламентации деятельности.

Система управления качеством принимаемых решений представляет собой сложный комплекс, обусловленный профессионально-отраслевой деятельностью, процессами саморазвития личности специалиста, мотивацией. Данная система функционирует на основе положений концепции всеобщего управления качеством, управления по результатам, компетентностного подхода. Компетентностная ориентация является основной инновацией менеджмента за счет привнесения элементов современных социальных практик в бизнес и активное вовлечение менеджмента в данные процессы.

Исследование и опыт практической работы позволили нам сделать вывод о том, что управление качеством принимаемых решений должно носить целостный системный характер, осуществляться по определенной программе, предусматривающей достижение заданных целей, обеспечивать: учет сложившейся практики как в рамках компании, так и отрасли в целом; динамику деловой среды; специфику влияния факторов на бизнес-систему в целом и на отдельную личность, в частности, на основе получаемой информации о функционировании системы. При этом эффективность системы управления во многом зависит не только от обеспеченности

базовых проектных процедур, но и от правильного выбора способов и средств ее функционирования, эффективности деятельности всех субъектов системы и методов их оценки в рамках принимаемых решений.

Таким образом, задача формирования системы управления качеством принимаемых решений в инвестиционно-строительной компании должна рассматриваться с позиции определения иерархии типовых процессов с учетом логистического механизма, действующего на всех стадиях жизненного цикла организации, путем стандартизации определенной совокупности выполняемых работ и правил взаимодействия всех участников процесса. При этом системность, последовательность и согласованность процесса взаимодействия всех участников производства инвестиционно-строительных услуг достигается выстроенной системой коммуникаций и правил их использования на основе стандартизации выделенных процедур обеспечения качества принимаемых решений. К основным из них, как было указано выше, отнесены:

- 1) планирование качества;
- 2) разработка программ обеспечения качества;
- 3) документирование хода и результатов процессов;
- 4) аттестация сотрудников;
- 5) самообследование и диагностика эффективности системы менеджмента;
- 6) оценка, экспертиза инноваций, проектов, программ.

Необходимость совершенствования организационной системы вызывается целым рядом причин, в том числе необходимостью: наладить выпуск новой продукции; диверсифицировать производство; выявить затраты на выпуск продукции в установленной номенклатуре и объемах; повысить производительность труда, улучшив показатели использования основных и оборотных фондов.

С этих позиций механизм формирования системы управления качеством принимаемых решений в инвестиционно-строительной компании должен обеспечить целенаправленное, комплексное, целостное воздействие на систему отношений, возникающих в процессе проектирования, производства и реализации инвестиционно-строительных услуг в целях достижения наибольшего соответствия параметров качества данных услуг ожиданиям потребителя.

Список литературы

1. Азоев, Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика / Г.Л. Азоев. – М. : Центр экономики и маркетинга, 1996. – 208 с.
2. Денисова, А.Л. Качество информационных услуг: теория и методология : дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05. / Денисова Алла Леонидовна. – Ростов н/Д, 2001. – 341 с.
3. Игольников, Г. Что понимать под конкурентоспособностью, инвестиционной привлекательностью и экономичностью производства / Г. Игольников, Е. Патрушева // Российский экономический журнал. – 1995. – № 11. – С. 108–112.

4. Окрепилов, В.В. Всеобщее управление качеством : учеб. / В.В. Окрепилов. – СПб. : Изд-во СПб УЭФ, 1996. – 454 с.

5. Романова, А.И. Конкурентоспособность строительных предприятий: теория и практика анализа / А.И. Романова, А.Р. Ибрагимова. – Казань : Изд-во КГАСА, 2002. – 172 с.

Theoretical Aspects of Quality Control System Formation for Decision-Making in Investment Construction Companies

A.L. Denisova, R.V. Burukhanova

*Financial Academy under the Government of RF, Moscow;
UNIVER Kapital, Ltd, Moscow*

Key words and phrases: quality control; investment construction company; quality of made decision; quality control mechanisms; organizational system of control; system formation mechanism.

Abstract: Mechanism of quality control system for decision-making in investment construction company is studied; it is aimed at purposeful, complex and integral influence on the system of relations in the course of planning, production and distribution of investment construction services in order to meet the customers requirements of quality parameters of these services.

© А.Л. Денисова, Р.В. Буруханова, 2008