

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ САМООЦЕНКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

В. В. Тен, Н. В. Злобина, А. Ю. Сизикин

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет, г. Тамбов

Рецензент д-р пед. наук, профессор Н. В. Молоткова

Ключевые слова и фразы: предприятие; самооценка; система менеджмента.

Аннотация: Проанализировано развитие системы менеджмента предприятия, состояние функционирования которой развивается с помощью концептуальных основ самооценок.

Управление организацией – непрерывный процесс влияния на производительность труда работника, группы или организации в целом для достижения поставленной цели. Система менеджмента включает в себя совокупность всех служб организации, всех подсистем и коммуникаций между ними, а также процессов, обеспечивающих заданное функционирование организации. Основной задачей системы менеджмента предприятия является формирование профессиональной управленческой деятельности, которую рассматривают и как процесс, и как явление. Менеджмент как процесс представляет собой совокупность действий, ведущих к образованию взаимосвязей между частями целого. Как явление менеджмент представляет собой совокупность элементов, дающую возможность осуществления миссии организации.

Самооценка модернизирует систему менеджмента предприятий, настраивая ее на устойчивое состояние функционирования, при этом результативность менеджмента качества предприятий оценивается по соответствующей зоне состояния функционирования (табл. 1) [1].

Подсистема мониторинга системы менеджмента выполняет роль надсистемы менеджмента предприятия, причем различные виды состояния функционирования мониторинга применимы практически к большинству процессов менеджмента (табл. 2) [2].

Тен Валерий Валентинович – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика»; Злобина Наталья Васильевна – доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой «Экономический анализ и качество», директор института дополнительного профессионального образования, e-mail: zlobinanv@bk.ru; Сизикин Александр Юрьевич – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономический анализ и качество», ТамбГТУ, Г. Тамбов.

Таблица 1

Самооценка зон результативности системы менеджмента

Значение оценки	Критерий оценивания	Зона состояния менеджмента качества	Примеры
Высокая	Отсутствие несоответствий установленным требованиям (государственного стандарта соответствия), связанным с достижением запланированных результатов и выполнением запланированной деятельности, с учетом требований стандарта соответствия о необходимости планирования в СМК определенных результатов видов деятельности (требования государственного стандарта соответствия результативности)	Четвертая	Выполняются все планы, достигаются запланированные результаты и/или проводятся все необходимые коррекции и корректирующие действия
Достаточная	Отсутствие крупных и малых значимых несоответствий требованиям государственного стандарта соответствия результативности, но наличие малых незначимых несоответствий этим требованиям	Третья	Зафиксировано одно малое незначимое несоответствие
Удовлетворительная	Отсутствие крупных, но наличие малых значимых несоответствий требованиям государственного стандарта соответствия результативности	Вторая	Зафиксировано одно малое значимое несоответствие (при условии фиксации менее четырех несоответствий требованиям в выборке из 12 целевых показателей по качеству)
Неудовлетворительная	Наличие крупных несоответствий требованиям государственного стандарта соответствия результативности	Первая	Зафиксировано крупное (критическое) несоответствие

**Применимость различных видов мониторинга
к процессам менеджмента**

Процессы менеджмента	Виды мониторинга						
	Предварительный	Текущий	Оценочный (валидация и верификация)	С обратной связью	По стандартам	По показателям результативности	По показателям допустимых отклонений
Анализ со стороны руководства			+		-	+	
Управление ресурсами				+			-
Планирование процессов жизненного цикла продукции							
Анализ требований, относящихся к продукции							
Проектирование и разработка			+			-	+
Закупки							
Производство и обслуживание							
Управление устройствами для мониторинга и измерений							-
Внутренние проверки						+	
Управление несоответствующей продукцией	+		-		+	-	+
Улучшение	-		+			-	
Контроль процессов, переданных сторонним организациям	-				+		

Примечание: «+» – применяем.

Нормальное состояние функционирования механизма мониторинга системы менеджмента предприятия обеспечивает алгоритм мониторинга, представленный на рис. 1 и 2 [3].

Государственные и общественные предприятия функционируют, как правило, в режиме квазигибких организаций. Для их трансформации в гибкие

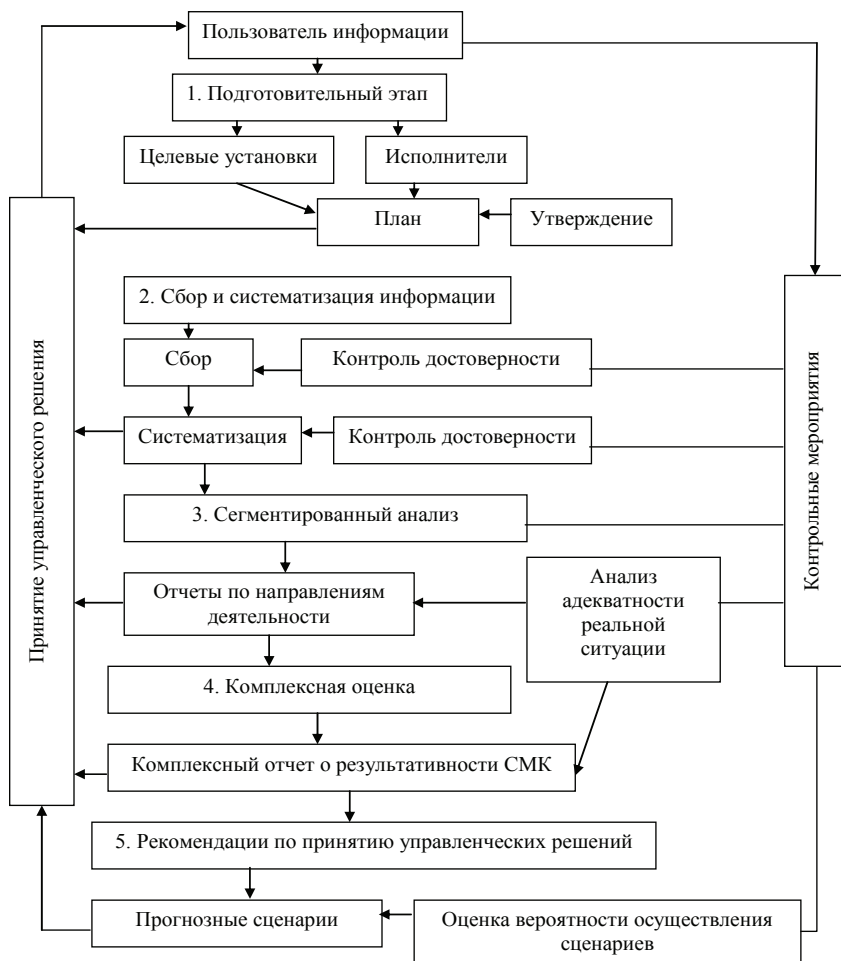


Рис. 1. Алгоритм функционирования надсистемы мониторинга менеджмента предприятия

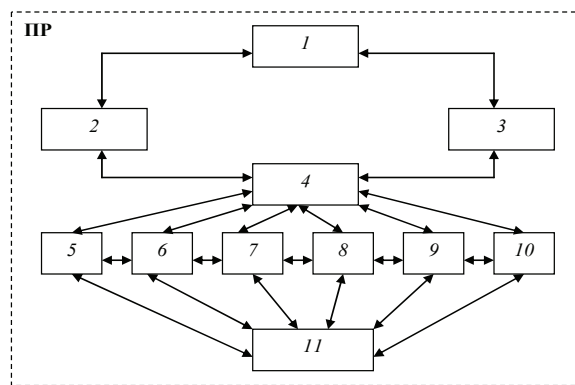


Рис. 2. Пространство разработки (PP) самооценки системы менеджмента предприятия:

1 – ощущения и ожидания потребителя; 2 – качество продукции; 3 – качество услуги; 4 – качество процессов; 5 – 10 – процессы СМК: 5 – M1 (material) – сырье и материалы; 6 – M2 (machine) – машины и оборудование; 7 – M3 (men) – персонал; 8 – M4 (method) – методы; 9 – M5 (metrology) – метрология, техническое регулирование; 10 – M6 (media) – окружающая институциональная турбулентная экономическая среда; 11 – качество предприятия



Рис. 3. Трансформация управленческой концепции самооценки системы менеджмента

предприятия процедуры менеджмента разрабатываются на базе процессно-ориентированной управленческой концепции менеджмента качества, соответствующей институциональным требованиям ГОСТ ИСО 9001–2011 (рис. 3) [4].

Самооценку системы менеджмента разделяют по признаку ее проявления на две группы: первая группа – внешние предпосылки; вторая группа – внутренние предпосылки.

Внешние предпосылки включают:

- 1) вступление России в ВТО (усиление конкуренции в государственной и общественной сферах, ужесточение законодательства РФ в области обеспечения ресурсами и повышения качества управления);
- 2) изменение запросов потребителей (рост запросов потребителей к качеству продукции, услуг и сервиса; изменение предпочтений и ожиданий потребителей);
- 3) повышение деловой репутации предприятия (повышение доверия потребителей, улучшение деловой репутации).

Внутренние предпосылки формирования процессно-ориентированной гибкой СМК квазигибкого предприятия разделяют на три группы:

- 1) улучшение качества управления организацией (повышение качества управленческой отчетности; увеличение контроля высшего руководства за текущей деятельностью; достижение запланированных целей и реализация стратегии);
- 2) повышение мотивации государственного общественного персонала (повышение ответственности за качество труда; снижение текучести кадров; формирование системы оценки по целям и показателям);
- 3) создание современной системы менеджмента предприятия (снижение стоимости процессов; необходимость постоянной разработки новых видов продукции, услуг и сервиса; необходимость формирования единой архитектуры информационной и социально-ответственной технологий) [5, 6].

Список литературы

1. Хаценко, А. Н. Задачи государственного управления качеством в условиях модернизации экономики / А. Н. Хаценко // Современная экономика: проблемы и решения. – 2011. – № 7. – С. 113 – 118.
2. Мороз, В. М. Построение модели процесса сбора информации в системе менеджмента качества / В. М. Мороз, В. А. Терехин // Вестн. Саратовского гос. социально-экономического университета. – 2011. – № 5(39). – С. 151 – 154.
3. Мороз, В. М. Отраслевой сертификационно-испытательный центр / В. М. Мороз // Факел. – 2011. – № 1. – С. 20–21.
4. Мороз, В. М. Алгоритм оценки совместимости СМК / В. М. Мороз // Перспективы развития инновационной экономики : материалы Междунар. науч.-практ. конф., г. Саратов, 22–23 апр. 2011 г. / Сарат. гос. соц.-эконом. ун-т. – Саратов, 2011. – С. 167–168.
5. Терехин, С. Е. Построение системы менеджмента качества в коммерческом банке / С. Е. Терехин // Вектор науки Тольят. гос. университета. – 2010. – № 2. – С. 149 – 153.
6. Терехин, С. Е. Построение системы менеджмента качества в коммерческом банке / С. Е. Терехин // Проблемы теории и практики управления. – 2011. – № 1. – С. 89 – 96.

References

1. Khatsenko A.N. *Sovremennaya ekonomika: problemy i resheniya*, 2011, no. 7, pp. 113-118.
2. Moroz V.M., Terekhin V.A. *Vestnik Saratovskogo gosudarstvennogo sotsial'no-ekonomicheskogo universiteta*, 2011, no. 5(39), pp. 151-154.
3. Moroz V.M. *Fakel*, 2011, no. 1, pp. 20-21.
4. Moroz V.M., in *Perspektivy razvitiya innovatsionnoi ekonomiki* (Prospects for the development of innovative economy), Materials of the International Scientific and Practical Conference, Saratov, 22–23 April 2011, pp. 167-168.
5. Terekhin S.E. *Vektor nauki Tol'yattinskogo gosudarstvennogo universiteta*, 2010, no. 2, pp. 149-153.
6. Terekhin S.E. *Problems of the theory and practice of management*, 2011, no. 1, pp. 89-96.

Conceptual Framework of Self-Assessment of Management Systems of Enterprises and Organizations

V. V. Ten, N. V. Zlobina, A. Yu. Sizikin

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: enterprise; management system; self-assessment.

Abstract: The paper analyzes the development of enterprise management system, developed through the conceptual framework of self-assessment.

© В. В. Тен, Н. В. Злобина, А. Ю. Сизикин, 2014

Статья поступила в редакцию 20.09.2014 г.