

*Поленок А.И.*

*Магистрант гр. ММЗс-29*

*Таганрогский институт управления и экономики*

*Россия, г. Таганрог*

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИИ**

*Аннотация: в статье рассмотрены проблемы оценки управленческих процессов, которые связаны со спецификой управленческой деятельности. На основе анализа научных источников описаны формы оценки качества управленческих процессов. Рассмотрены причины, затрудняющие проведение их объективной и всесторонней оценки. Обосновывается необходимость применения системного подхода при совершенствовании управленческих процессов.*

*Ключевые слова: управленческие процессы, оценка качества, системный подход, совершенствование управления, проблемы оценки, цикл управления.*

Polenok A. I.

Master's student gr. MMZS-29

Taganrog Management and Economics Institute

Russia, Taganrog

## **IMPROVING MANAGEMENT PROCESSES IN THE ORGANIZATION**

*Abstract: the article deals with the problems of evaluating management processes that are related to the specifics of management activities. Based on the analysis of scientific sources, the forms of evaluating the quality of management processes are described. The reasons that make it difficult to conduct an objective and comprehensive assessment are considered. The necessity of applying a systematic approach to improving management processes is justified.*

*Keyword: management processes, quality assessment, system approach, management improvement, evaluation problems, management cycle.*

В научной литературе понятие «процесс управления» понимается как комплекс видов управленческой деятельности, сосредоточенных на систематизацию и взаимосвязь работы хозяйствующего [3]. В ходе управленческих процессов реализуются основные управленческие функции, такие как планирование, организация, мотивация и контроль. Реализация управленческих процессов в организации позволяет решать два типа задач: тактические задачи, которые состоят в том, чтобы обеспечивать стабильность, гармоничность взаимоотношений всех элементов объекта управления; и стратегические задачи, заключающиеся в развитии и совершенствовании объекта управления, его качественном и количественном преобразовании.

Цикл управленческих процессов представлен на рисунке 1.



*Рисунок 1 – Цикл управленческих процессов*

Каждый управленческий процесс имеет свои временные рамки, целевое назначение, организационную роль, смысловое содержание. Кроме того, он характеризуется направленностью, поэтапностью реализации и представляет собой комплекс управленческих решений [2].

Документально зафиксированная цепочка выполнения элементов управленческого процесса, определяющая состав, очередность, содержание составляющих его операций, имеет название управленческой процедуры [1]. Процедура должна включать в себя цель работы, производственные и информационные потоки, применяемые и разрабатываемые документы, порядок их прохождения, содержание; быть минимально сложной и трудоемкой.

Управленческие процедуры способствуют рациональной последовательности исполнения управленческих процессов, равномерной загрузке, согласованности и единству действий сотрудников. Грамотно организованные управленческие процессы существенно экономят время и снижают необходимость вмешательства вышестоящих руководителей.

Если разграничивать формы оценки качества управленческих процессов по признаку формализации, то их делят на неформализованные, формализованные и смешанные. Неформализованные качественные оценки представляют собой способы оценивания эвристического характера, которые не определяются с помощью формул, математических зависимостей, логических и вычислительных алгоритмов, а доступные только в интеллектуальном смысле и выработанные исходя из опыта и интуиции. Формализованными оценками являются способы, которые опираются на использование математических зависимостей, процессы которых исполняются с помощью средств вычислительной техники. В смешанных методах комбинируются и перемежаются формализованные и неформализованные процедуры.

Анализ управленческого процесса позволяет назвать ряд причин, затрудняющих проведение его объективной и всесторонней оценки [1, 2, 3]. Первой проблемой является доминирование субъективного фактора, обусловленного спецификой управленческой деятельности. Это снижает объективность оценки, затрудняет разработку единого алгоритма оценки

управленческого процесса. Кроме того, возможность использования существующих методик оценки управленческих процессов имеет ряд ограничений. В основном они связаны с отсутствием комплексной системы показателей, которые бы позволили оценивать процессы управления единым способом. Третьей проблемой оценки является недостоверность учета управленческих затрат. Современные исследования показывают, что за последние годы стоимость управленческих процессов изменилась, но проблемой ее учета никто не занимается [2, 5].

Для совершенствования управленческого процесса современными учеными предлагается системный подход [4, 5]. Его суть заключается в том, что система показателей, влияющая на управленческие процессы, представлена в виде блоков, которые объединяясь, создают модель управленческого процесса. Показателями данного подхода выступают организованность управленческого труда, применение ресурсов организации, совершенствование управленческой среды и достижение целей управляемого процесса. Критериями оценки эффективности управленческого процесса выступают временные, стоимостные, качественные и структурные элементы.

Применение временных элементов позволяет проанализировать выполнение управленческих механизмов. Элементы качества дают возможность осуществить анализ результативность управленческого процесса, выявить недостатки и слабые места. Стоимостные показатели ориентированы на оценку в разрезе затрат и доходов. А организационные трудности управленческого процесса и его системность оцениваются при помощи структурных элементов.

Данный подход ориентирован на использование технологии управления и осуществляется в следующей последовательности:

1. создание модели процесса – сбор информации, создание структуры процесса управления организации;

2. разработка системы оценивания – формулировка системы оценивания процесса управления;

3. оценка текущего состояния – расчеты текущих показателей системы;

4. корректировка существующей системы для достижения целей – анализ эффективности подхода и корректировка его слабых мест для дальнейшего совершенствования [1, 4].

Использование системного подхода дает возможность эффективно совершенствовать процесс управления, анализировать процесс управления целостно, выявлять проблемы, препятствующие совершенствованию процесса управления, своевременно устранять возникшие трудности.

#### **Использованные источники**

1. Высочина М.В. Процедура измерения качества управленческих процессов в системе менеджмента качества // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. 2017. №3 (40). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/protsedura-izmereniya-kachestva-upravlencheskih-protsessov-v-sisteme-menedzhmenta-kachestva> (дата обращения: 11.05.2020).
2. Герасимов Б.Н. Исследование содержания процесса управления операциями организации // Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-soderzhaniya-protsesssa-upravleniya-operatsiyami-organizatsii> (дата обращения: 11.05.2020).
3. Грубич Т.Ю. Процесс управления в организации // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. 2015. №114. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/protsess-upravleniya-v-organizatsii> (дата обращения: 11.05.2020).
4. Коноплева И.А., Коноплева В.С. Совершенствование управления предприятием посредством автоматизации управленческих процессов // Общество, экономика, управление. 2018. №2.
5. Кочеткова Т.С., Горинова С.В. Проблемы оценки управленческих процессов // Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. 2013. №1 (32).