

ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИИ

© 2019 Султанова Александра Васильевна
кандидат экономических наук, доцент
Самарский государственный технический университет
E-mail: sultanovaav@mail.ru

Ключевые слова: организация, процесс, модель, система, управление качеством, технологии, задача управления.

Разработана модель построения подсистемы управления качеством процессов организации, которая выполняет оценку качества процессов информационных процессов организации. Представлена технология построения структуры подсистемы управления качеством подпроцессов организации. решения функциональных задач управления в рамках подсистемы управления качеством подпроцессов организации, которая базируется на функционально-полном цикле управленческой деятельности.

В настоящее время существует потребность постоянного улучшения различных параметров операционной и управленческой деятельности организации. Дальнейшее развитие любой деятельности организации непосредственно связано с формированием и поддержанием методологических инструментов адекватной оценки качества различных информационных процессов, протекающих в организации.

Процессы формирования и развития теоретических и методологических положений науки управления при использовании процессного подхода освещены в трудах известных зарубежных и отечественных исследователей таких, как Р. Акофф, М. Армстронг, П.Ф. Друкер, Г. Минцберг, Э. Науман, Г. Саймон, М. Хаммер, Т.Н. Давенпорт, О.С Анисимов, А.В. Нестеров, А.И., Пригожин и др.

Для этого были рассмотрены основные факторы необходимости разработки методологии управления качеством процессов и его частей, в т.ч. подпроцессов, в рамках системы управления организацией (СУО) ^{1,2}. Автором были исследованы инструменты, содержащиеся в трудах современных ученых для понимания их применения и оценке качества управленческой деятельности современных организаций ³. Теоретические и методологические положения науки управления, используемые на практике, основываются на использовании теории систем, процессного и функционального подходов, концепциях онтологического представления элементов и процессов организации и их составных частей, структуризации управленческой деятельности.

В результате проведенного исследования была разработана модель построения системы управления качеством процессов организации, которая выполняет все необходимые этапы формирования, поддержания и совершенствования оценки параметров качества информационных потоков в рамках управленческой деятельности современных организаций.

Ядром реализации проектных решений в рамках представленной модели деятельности является последовательное исследование организации и её системы управления и последовательная проработка содержания и процедур каждого этапа моделирования композиции различных структур, подпроцессов и их частей⁴. Проектное решение в процессе моделирования - выбор одного из вариантов из нескольких предложенных принимается в пределах возможной реализации данной модели и важнейших изменений в рамках существующей стратегии организации. Как известно, любая система включает несколько подсистем.

Автором разработана технология построения структуры подсистемы управления качеством подпроцессов (УКПП) организации. решения функциональных задач управления в рамках подсистемы управления качеством подпроцессов организации, которая базируется на реализации функционально-полного цикла управленческой деятельности. Произведено обоснование необходимости применения проектных решений и инструментов методического, кадрового и правового обеспечения реализации системы управления качеством процессов и их атрибутов.

Предметом нашего рассмотрения является подсистема УКПП, для которой важнейшей системообразующей частью является не только комплекс решаемых функциональных задач управления (ФЗУ), но и технология реализации построения этой подсистемы до уровня процедур и операций⁵. Технология построения подсистемы УКПП, основанная на процессном и структурном подходах, представлена на рис. 1.

Разработка подсистемы УКПП - важнейший шаг реформирования СУО, создание фундамента, на которой положение организации будет устойчивым за счет повышения качества управленческой деятельности всей СУО, а также запуск движения к новым стратегическим приоритетам организации с обеспечением подпроцесса необходимыми ресурсами⁶.

Необходимость технологизации подпроцесса "Управление качеством подпроцессов организации" на уровне операций и процедур необходимо для выстраивания последовательность всех информационных действий для достижения цели⁷. Приведем краткую характеристику всех ФЗУ подсистемы УКПП организации на основе работ⁸.

Нормирование качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по формированию, поддержанию и изменению показателей измерения и развития качества информационной деятельности организации.

Планирование качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по формированию основных действий по исследованию, измерению и развитию основных параметров качества информационной деятельности организации.

Организация качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по выполнению плановых заданий на основе нормативов для измерения и развития основных параметров качества информационного деятельности организации.

Учет качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по регистрации информации для её систематизации и накопления данных о результатах информационного деятельности организации.

Контроль качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по фиксации фактически достигнутых результатов с запланированными показателями информационного деятельности организации.



Рис. 1. Технология построения структуры подсистемы УКПП

Регулирование качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по обеспечению состояния упорядоченности информационной деятельности организации при наличии отклонений от заданных параметров.

Анализ качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по исследованию различных аспектов выполнения задач в рамках информационной деятельности организации.

Прогнозирование качества подпроцессов деятельности организации - деятельность по предвидению форм и содержания, параметров будущей информационной деятельности организации.

Координация качества подпроцессов деятельности организации и информационной политики - деятельность по упорядочению деятельности в пространстве и времени, обеспечения взаимодействия информационной деятельности с другими процессами деятельности организации.

В соответствии с концепцией управленческого цикла по работе ⁹ модель подсистемы УКПП деятельности организации представлена на рис. 2.

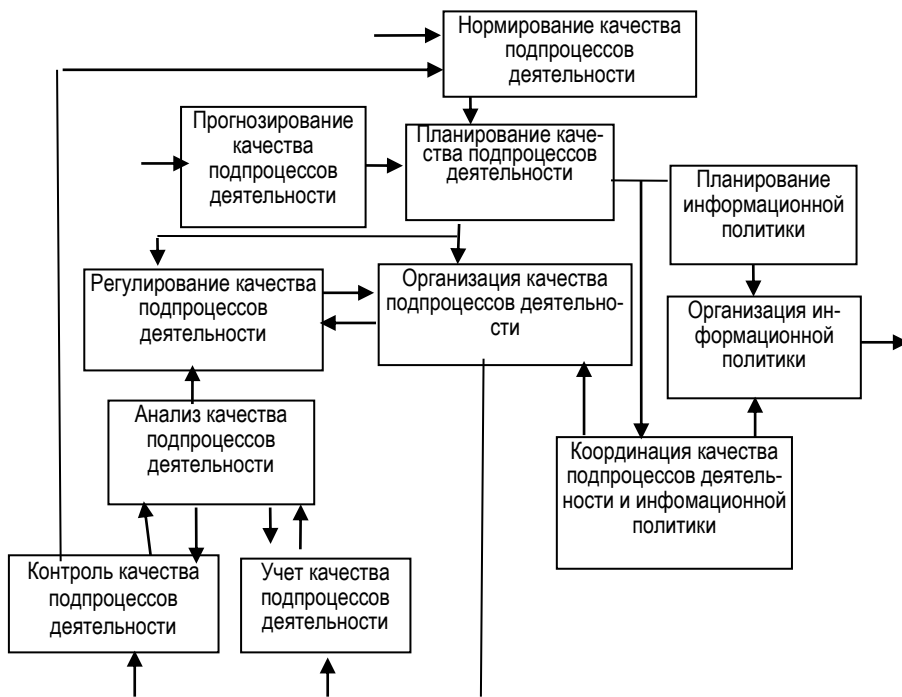


Рис. 2. Модель подсистемы управления качеством подпроцессов деятельности организации

Данная модель придает подсистеме управления качеством подпроцессов деятельности организации полноту, гибкость и устойчивость при её функционировании и развитии¹⁰.

Для реализации всех представленных выше ФЗУ разработаны технологии управления качеством подпроцессов организации на уровне процедур ¹¹.

Процедуры использования показателей измерения в рамках деятельности УКПП ориентированы на использование автоматизированной системы оценки на основе работы¹². При этом отметим, что известные принципы подсистемы УКПП должны соответствовать имеющимся технологиям управления, используемым в реализации ФЗУ, операций и отдельных процедур, а также иметь возможность дальнейшего развития в практике их постоянного использования в управленческой деятельности организации. Благодаря структурированию и технологизации подпроцессов существует возможность повышения качества и эффективности организации в целом ¹³.

Таким образом, система управления качеством подпроцессов организации получила методологические инструменты для формирования её структуры и решения ФЗУ для определения и реализации новых резервов повышения эффективности управленческой деятельности российских организаций.

Повышение эффективности экономических показателей деятельности организации непосредственно связано с повышением качества подпроцессов информационной и управленческой деятельности в рамках СУО¹⁴.

Методология научного исследования и проектирования подсистемы управления качеством подпроцессов базируется на концепции онтологического, структурного и системного представления процессов, подпроцессов и их составных частей в рамках организации.

Моделирование подсистемы управления качеством подпроцессов позволило уточнить состав и содержание основных её атрибутов, основных показателей измерения качества, а также создать предпосылки для проектирования технологий реализации подпроцессов и функциональных задач организации.

Формирование и поддержание высокого качества подготовки, преобразования и использования информации на основе современных методологических и технологических инструментов создает предпосылки для повышения эффективности экономического потенциала процессов и их составных частей в деятельности организации.

¹ Акофф Р., Эмери Ф. О целеустремленных системах / пер. с англ. М.: Сов. радио, 1974. 272 с.

² Васяйчева В.А., Султанова А.В., Сураева М.О., Франк Е.В. Развитие инновационной деятельности экономических систем. Самара: Изд-во СамНЦ РАН, 2018. 207 с.

³ Герасимов Б.Н., Герасимов К.Б. Инструменты обеспечения технологий решения задач управления в организациях // Управленческие науки. 2018. №1. С. 82-89.

⁴ Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология. М.: СИНТЕГ, 2007. 668 с.

⁵ Султанова А.В. Разработка модели построения подсистемы управления качеством подпроцессов в организации // Менеджмент и бизнес-администрирование. 2018. №4. С. 136-147.

⁶ Герасимов Б.Н. Типология управления в социальных и экономических средах // Менеджмент и бизнес-администрирование. 2019. № 1. С. 30-42.

⁷ Герасимов Б.Н. Управление изменениями в организациях на основе креативных технологий // Креативная экономика и социальные инновации. 2017. Т. 7. № 3(20). С. 95-107.

⁸ Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления / пер. с англ. М.: Прогресс, 1985. 357 с.

⁹ Султанова А.В. Инновационное развитие промышленного потенциала региона. Самара: Самар. гос. тех. ун-т, 2009. 329 с.

¹⁰ Герасимов Б.Н. Универсальная модель организационного реинжиниринга // Вестник Самарского государственного аэрокосмического университета. 2003. №2(4). С. 21-28.

¹¹ Герасимов Б.Н., Новикова Н.А. Оценка эффективности управления развитием инновационной деятельности предприятия содержания управленческой деятельности // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2015. №6 (128). С. 72-76.

¹² Чуриков Ю.В. Качество систем управления: концепция, модель, инструменты оценки. Самара: Изд-во НИЦ "Л-Журнал", 2017. 174

¹³ Герасимов Б.Н. Структура и содержание процессов деятельности организаций // Менеджмент и бизнес-администрирование. 2017. №4. С. 17-26.

¹⁴ Герасимов Б.Н., Герасимов К.Б. Производственный менеджмент: процессы, структура, система. Самара: САГМУ, 2014. 272 с.

BUILDING A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF ORGANIZATION PROCESSES

© 2019 Sultanova Alexandra Vasilievna
Candidate of Economics, Associate Professor
Samara State Technical University
E-mail: sultanovaav@mail.ru

Keywords: organization, process, model, system, quality management, technology, management task.

A model of building a subsystem of quality management processes of the organization, which evaluates the quality of the processes of information processes of the organization. The technology of construction of the subsystem structure quality management of subprocesses of the organization is presented. solutions of functional management tasks within the quality management subsystem of the organization's subprocesses, which is based on the functional-full cycle of management activities.

УДК 338
Код РИНЦ 06.00.00

РАЗВИТИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ

© 2019 Третьякова Елизавета Александровна
студент
© 2019 Калимуллин Денис Маратович
кандидат экономических наук, доцент
Самарский государственный экономический университет
E-mail: elizabeth.tretuakova@mail.ru

Ключевые слова: стратегическое управление, менеджмент, развитие стратегии.

Статья посвящена вопросу развития стратегического управления. В современных системах управления происходит стремительное развитие, которое привело к независимости стратегического управления. Автор рассматривает историю становления стратегического управления в России и за рубежом, выделяет основные этапы развития стратегического управления, для каждого этапа определяет предпосылки и результаты.

В учебной и научной литературе появление нового направления научной мысли под названием "стратегическое управление" относят ко второй половине XX века. Считается, что стратегический менеджмент зародился в США, а в дальнейшем основные положения этой дисциплины развивались и применялись, в том числе и в других странах. Однако понятие "стратегия" вошло в обиход намного раньше. В военной сфере и в политике с древности принимались как стратегические решения, так и стратегические действия.

В XX-XXI веках на фоне эволюции хозяйственной деятельности и управленческой науки идеи стратегического управления получили широкое распространение, что стало предпосылкой