

Барышников Петр Владимирович
Московский инновационный университет

Исследование методов и критериев оценки эффективности системы управления на предприятии услуг связи

Аннотация. В статье рассматриваются теоретические основы оценки эффективности управления в условиях динамичного и конкурентного рынка телекоммуникаций. Целью исследования является определение ключевых факторов, влияющих на результативность управленческих решений, и формирование подходов к их оценке. Проанализированы существующие методики, включая количественные и качественные показатели, а также предложена интегральная модель оценки. Сделан вывод о необходимости комплексного подхода для повышения конкурентоспособности компаний отрасли. На основе исследования обоснована необходимость оценки эффективности интеграции предприятий в рамках цепочки создания стоимости для увеличения стоимости этой цепи. Предлагаемая концепция отличается от добавленной стоимости тем, что выходит за рамки внутренней организации производства. В цепи стоимости рассматриваются процессы, происходящие не только на предприятии, но и за его пределами.

В связи с тем, что необходимо уменьшить неопределенность среды (особенно через глобализацию и интеграцию мировых процессов и, как следствие, обострение конкурентной борьбы в сочетании с сокращением продолжительности жизненного цикла услуг с точки зрения инновационного развития технологий), обоснована необходимость трансформации систем управления в сторону рассмотрения предприятия по аспекту его бизнес-процессов и управления цепями создания стоимости.

Ключевые слова: эффективность управления, телекоммуникации, управление организацией, критерии оценки, показатели эффективности, стратегическое управление, бизнес-процессы, конкурентоспособность, интегральная оценка, цифровая зрелость.

Baryshnikov Petr Vladimirovich
Moscow Innovation University

Research of methods and criteria for assessing the effectiveness of the management system at a communications services enterprise

Abstract. The article discusses the theoretical foundations of assessing the effectiveness of management in a dynamic and competitive telecommunications market. The purpose of the study is to identify the key factors influencing the effectiveness of management decisions and to develop approaches to their assessment. The existing methods, including quantitative and qualitative indicators, are analyzed, and an integrated assessment model is proposed. The conclusion is made about the need for an integrated approach to increase the competitiveness of companies in the industry. Based on the research, the need to assess the effectiveness of enterprise integration within the value chain in order to increase the value of this chain is substantiated. The proposed concept differs from value added in that it goes beyond the internal organization of production. The value chain examines the processes taking place not only in the enterprise, but also outside it.

Due to the fact that it is necessary to reduce the uncertainty of the environment (especially through globalization and integration of global processes and, as a result, increased competition

combined with a shorter service life cycle in terms of innovative technology development), the need for transformation of management systems towards considering the enterprise in terms of its business processes and chain management is justified. creating value.

Keywords: management efficiency, telecommunications, organizational management, evaluation criteria, performance indicators, strategic management, business processes, competitiveness, integrated assessment, digital maturity.

Введение

Актуальность темы исследования связана с тем, что современный рынок является сложным и часто кризисным и в периоды экономических кризисов бизнес часто сталкивается с задачей самосохранения, о развитии в такие периоды речь не идет, достаточно привести пример недавней пандемии. Но компании сталкиваются не только с системными или макроэкономическими вызовами, во многих секторах рынка они встречаются с нарастающим давлением конкурентов, иногда с недобросовестной конкуренцией. Если речь идет о тех сферах бизнеса, которые всецело зависят от развития технологий и изменения потребностей рынка, о связи и телекоммуникациях, здесь проблема выживаемости бизнеса в конкурентной борьбе стоит особенно остро. Логичным и напрашивающимся решением становится оптимизация управления компанией и повышение его эффективности, это повышает шансы организации не только на выживание, но и на захват новых рынков и рост прибыли.

Понятие и сущность категории эффективность управления

Необходимо коснуться определения понятия эффективность и здесь опять встречается ряд методологически проблем. Обычно эффективность оценивается по соотношению итоговых результатов и понесенных затрат, но ее можно оценивать и по множеству разработанных индикаторов, каждый из которых будет говорить об эффективности в одном, конкретно определенном направлении. Такими индикаторами могут быть снижение себестоимости, повышение качества продукции и клиентоориентированности организации, рост финансовых результатов, рост производительности труда, рост доли, занимаемой продукцией компании на конкретном отраслевом рынке, уровень цифровой зрелости, социальная успешность и социальная ответственность бизнеса и так далее. Таким образом, представляется возможным на основе этих индикаторов разработать некую итоговую интегральную оценку эффективности управления коммерческой компанией.

Если подытожить все исследованные составляющие, то можно прийти к выводу, что эффективным управлением будет управление, основанное на таланте и инновационных технологиях и обеспечивающее высокий финансовый результат и высокое качество работы компании. Но нужно понимать, что пока экономическая наука не выработала единого определения эффективного управления, но существует несколько подходов, которые рассматривают эту категорию с разных сторон (Табл. 1).

Таблица 1. Различные подходы к понятию «эффективность управления»

Авторы	Эффективность управления
Шапкин И. Н. [5]	Эффективность управления может быть количественно оценена в росте прибыли и в снижении затрат на обеспечение самого процесса управления
Кисляков Г. В. [4]	Эффективность управления – соотношение общей прибыли с общими затратами предприятия и динамика изменения этого соотношения
Исаев Р. А. [2]	Эффективность управления – также оценивается по соотношению затрат к результату, но оцениваются все затраты, не только финансовые, но и человеческие.

Рассмотрев все предложенные определения, основанные на разном понимании, можно прийти к некоей единой формулировке. Таким образом, под эффективностью управления можно понимать определенную экономическую категорию, которая рассматривает, как именно трудовой, интеллектуальный и творческий вклад менеджмента предприятия и состояние управленческой системы участвуют в повышении финансового результата компании.

С другой стороны, эффективность – то составная экономическая категория и в качестве ее элементов нужно рассматривать эффективность отдельных процессов управления, эффективность работы менеджмента и эффективность работы персонал коммерческой компании в целом. Если все эти условия соблюдаются, то компания имеет потенциал для наращивания своих конкурентных преимуществ.

Рынок связи и телекоммуникаций не только сложен, но и поделен между крупными компаниями, лидерами отрасли, и повысить свои шансы на ведение успешного бизнеса можно, если предложить новые услуги, отвечающие запросам на инновации и пока не предложенные другими участниками данного рынка. При этом нужно понимать, что отраслевой рынок не только динамичен, но и постоянно пребывает в условиях неопределенности. Все это повышает внимание к повышению эффективности управления как залого устойчивого и перспективного развития компании.

Но эффективное управление организацией – это концепция, по отношению к которой у экономической науки существуют самые разные подходы. Прежде всего, нужно определить, что управление организацией – это целостная система, на которую влияют самые разные факторы.

Концепция эффективности управления строится, прежде всего, а понимании, как именно должна оцениваться та эффективность. Помимо того, управление организацией состоит из множества самостоятельных инструментов и каждый из этих инструментов может быть рассмотрен и оценен самостоятельно. Также, при оценке эффективности управления организацией, требуется оценить, насколько успешно менеджмент оценивает внешние и внутренние факторы влияния и направляет их воздействие на благо организации.

Эффективное управление организацией обеспечивает ее успех, выживание, рыночное будущее. Это приводит к мысли о том, что уровень эффективности управления нужно постоянно оценивать и при необходимости повышать. Требуется искать и резервы повышения эффективности управления и пути такого повышения, а это привлекает внимание к такому аспекту аналитической деятельности как разработка инструментария оценки степени эффективности управления организацией.

Рассматривая общие подходы к эффективности управления коммерческой компанией, необходимо найти ответ на три взаимосвязанных вопроса. Первый вопрос – является ли успех или неуспех организации плодом работы именно менеджмента или речь идет об удачном стечении рыночных факторов, о влиянии внешних обстоятельств, о том, что сама бизнес-система организации имеет потенциал к саморазвитию и находит решение для сложных вопросов. Второй аспект, который должен быть ясен исследователю, это понимание самой специфики управления конкретной компании и того, в чем могла бы быть скрыта успешность того управления и здесь речь может идти о профессионализме, предпринимательском таланте или об умении при помощи технологических инструментов отстраивать бизнес-процессы в организации. Третий аспект представляется не менее значимым, необходимо установить взаимосвязь между целями организации, заявленными в ее документах стратегического планирования, между действиями менеджмента, носящими как стратегический, так и оперативный характер, и между теми результатами, которые компании удалось достичь в своей деятельности под управлением конкретной команды менеджеров.

Сделав выводы по данным трем пунктам, можно получить некую общую информацию, на основании которой уже можно рассчитать итоговую эффективность управления. Но нужно

понимать, что любой анализ будет приблизителен и не вполне точен так как изменение финансово-экономических результатов работы организации оценивая с опорой на те или иные управленческие действия и прямая взаимосвязь здесь практически никогда не прослеживается, и конкретные последствия управленческого решения количественно измерить невозможно.

Показатели эффективности управления

При оценке эффективности управления невозможно опираться только на количественные показатели, требуются вводить и качественные, которым нужна экспертная оценка. Среди качественных показателей отдельно могут быть выделены целесообразность, оптимальность, качество стратегического планирования и другие. [8].

При этом при оценке эффективности речь может идти и о соблюдении принципов управления, а эти принципы не имеют только экономического наполнения, они вытекают из логики стратегического планирования, из общей теории систем и их практичности и верного целеполагания.

Соответственно, для оценки эффективности управления нужно ввести критерии эффективности, по которым оцениваются качественные параметры, и показатели эффективности, по которым оцениваются количественные параметры.

Рассматривая качественные характеристики оценки эффективности управления организацией. Необходимо выстроить взаимосвязь между заявленными стратегическими целями управления, между достигнутыми благодаря управлению результатами и между теми затратами, которые понесла компания в целях обеспечения процесса управления. И здесь существует еще одна значимая сложность, функций управления компанией достаточно много и некоторые из них могут реализовываться более эффективно, некоторые – менее эффективно, это все нужно сопоставлять в процессе анализа эффективности.

Существует общепризнанный подход к оценке эффективности управления, который предполагает оценивать ее с более широкой и с более узкой точек зрения. Широкая точка зрения отождествляет эффективность управления бизнесом с эффективностью работы всей системы организации в целом. Если превалирует более узкий подход, то оценивается только и исключительно работа менеджмента и отлаженность управленческих процессов. В этом случае хорошим инструментом оценки может стать методика ключевых показателей эффективности, которая будет оценивать как экономические, так и социальные показатели деятельности организации.

Если мы рассматриваем качественные критерии эффективности работы системы управления, то нужно рассматривать два направления оценки:

- насколько достигнутые результаты работы соответствуют целевым показателям;
- насколько отлаженными являются бизнес-процессы управления.

И здесь нужно понимать, что эффективность управления и работы менеджмента можно оценивать, только соотнося их со стратегическими и оперативными целями конкретной коммерческой компании. При этом управление само вырабатывает цели и качество целей, их достижимость, значимость для компании также является одним из критериев эффективности работы системы управления [7].

Можно говорить о том, что качественные показатели оценки эффективности управления могут быть намного разнообразнее, чем количественные. Если отступить только от финансовых показателей, можно оценивать качество управленческих решений, оперативность их принятия, результативность реализации решения.

С тем, чтобы измерить результативность и эффективность управленческого решения, требуется оценить ситуацию до принятия решения, на «входе» и оценить ситуацию после полной реализации управленческого решения, на «выходе». Таким образом, появляется возможность рассчитать экономический эффект от принятия управленческих решений [5].

Также можно оценивать каждый отдельный элемент управления и рассчитывать его эффективность и здесь речь будет идти и об отлаженности бизнес-процессов, и о рациональности организационной структуры, и о квалификации менеджмента организации, и о степени цифровой зрелости и внедрения инноваций в управление и производственные процессы, и том, насколько в работе менеджмента встречается предпринимательский и творческий подход.

Экономическая эффективность процесса управления крайне трудно точно измерима, из-за всех приятых допущений она всегда будет относиться к категории относительных величин. Необходимо соотнести затраты на управление с результатом управления, но если первые легко рассчитываются, второй показатель оценить крайне сложно. Конечно, можно просто соотнести себестоимость продукции и финансовый результат, но этот показатель будет касаться работы компании в целом, а не исключительно ее управления. Необходимо рассчитывать экономическую эффективность и каждой реализованной стратегии развития, и каждого значимого управленческого решения.

Но, если опять же исходить из относительности любой оценки, то можно в совокупности рассматривать рост финансовых результатов и рост конкурентных преимуществ организации и ее продукции как показатели эффективности деятельности управленческого персонала. В любом случае, все эти показатели необходимо рассчитывать на определенном промежутке времени и в соотношении с деятельностью конкретной управленческой команды.

Значимой количественной характеристикой экономической эффективности можно считать не только рентабельность, но и производительность. При этом ее можно рассчитывать для всех видов ресурсов, не только для труда, но и для капитала, основных фондов, даже для времени и технологий. Но в данном случае экономическая наука не дает четких рекомендаций, как именно рассчитывать эти типы производительности.

Выводы

В условиях нестабильного и высококонкурентного рынка, особенно в сфере телекоммуникаций, эффективность управления становится ключевым фактором выживания и развития коммерческих организаций. Исследование показало, что понятие «эффективность управления» является многогранным и методологически сложным, а единое определение в экономической науке до сих пор отсутствует. В статье рассмотрены различные подходы к оценке эффективности, включая как количественные (соотношение затрат и результатов, рентабельность, производительность), так и качественные показатели (целеполагание, стратегическое планирование, инновационность, качество управленческих решений).

Отмечено, что оценка эффективности управления должна быть комплексной, учитывать специфику деятельности компании, её стратегические цели, а также внутренние и внешние условия функционирования. Существенным дополнением к анализу служит подход, предполагающий расчёт интегральной оценки на основе набора индивидуальных индикаторов, отражающих как экономические, так и организационные и социальные аспекты.

Таким образом, эффективное управление предполагает не только рациональное использование ресурсов, но и способность к адаптации, стратегическому мышлению и инновационному развитию. Только при сочетании этих факторов можно обеспечить устойчивое функционирование организации, повышение её конкурентных преимуществ и достижение долгосрочных результатов.

Список источников

1. Гусаров Ю. В. Теория менеджмента : учебник / Ю.В. Гусаров, Л.Ф. Гусарова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 263 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005526-8.

2. Исаев Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. - 264 с. - ISBN 978-5-394-01983-8.
3. Кацко С.А., Земляк Е.И., Терпицкая К.И., Силин И.А. Методологические подходы к оценки эффективности деятельности коммерческой организации // ЕГИ. 2024. №4 (54). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskie-podhody-k-otsenke-effektivnosti-deyatelnosti-kommercheskoj-organizatsii> (дата обращения: 22.05.2025).
4. Кисляков Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия : словарь / Г.В. Кисляков, Н.А. Кислякова. — 2-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 176 с. — (Библиотека малых словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-009748-0.
5. Новоселова С. Е. Сущность эффективности управления предприятием в теории и практике менеджмента // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. 2015. №35. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-effektivnosti-upravleniya-predpriyatiem-v-teorii-i-praktike-menedzhmenta> (дата обращения: 22.05.2025).
6. Менеджмент. Теория и практика : учебник для вузов / ответственный редактор И. Н. Шапкин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2015. — 692 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3650-6.
7. Основы менеджмента : учеб. пособие / М. В. Цыпленкова [и др.]. - М. : Изд. дом Акад. естествознания, 2013. - 129 с. - Библиогр.: с. 126-128 (43 назв.). - 500 экз. - ISBN 978-5-91327-231-7.
8. Токарь Н. В. Теоретические и практические подходы к оценке эффективности управления организацией / Н. В. Токарь // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. – 2013. – № 10. – С. 143-149. – EDN RKZJFX.

Сведения об авторе

Барышников Петр Владимирович, аспирант, ОЧУВО «Московский инновационный университет», Москва, Россия.

Information about the author

Baryshnikov Petr Vladimirovich, graduate student, Private educational institution of higher education Moscow Innovation University, Moscow, Russia.