

Барышников Петр Владимирович
Московский инновационный университет

Исследование методов оценки эффективности систем управления предприятий связи

Аннотация. В данной статье исследуются методы оценки эффективности систем управления, особенности развития подходов к эффективности систем управления, их достоинства и недостатки. Рассматриваются основные аспекты, связанные с существующими подходами, которые можно использовать при исследовании состояния предприятий связи. В статье доказано, что предпосылкой для исследования методов оценки эффективности систем управления предприятий связи является сравнительный анализ сущности внутренней и традиционной системы управления. Инновационные методы управления - одни из наиболее конкурентных преимуществ предприятия, нацеленного на постоянное развитие и устойчивый рост. Поэтому сегодня очень важно сформировать такую инновационную систему управления, при которой предприятие будет функционировать предельно эффективно. 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.

Ключевые слова: менеджмент организации, методы оценки, ранговый метод оценки, комплексная оценка эффективности, критериальный метод, функциональный метод.

Baryshnikov Petr Vladimirovich
Moscow Innovation University

Research of methods for assessing the effectiveness of management systems of telecommunications enterprises

Abstract. This article examines methods for evaluating the effectiveness of management systems, the specifics of the development of approaches to the effectiveness of management systems, their advantages and disadvantages. The main aspects related to existing approaches that can be used in the study of the state of communications enterprises are considered. The article proves that the prerequisite for the study of methods for evaluating the effectiveness of management systems of communication enterprises is a comparative analysis of the essence of the internal and traditional management system. Innovative management methods are one of the most competitive advantages of an enterprise aimed at continuous development and sustainable growth. Therefore, today it is very important to form an innovative management system in which the company will function extremely efficiently. 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.

Keywords: organization management, evaluation methods, ranking evaluation method, comprehensive performance evaluation, criteria method, functional method.

Высокий уровень конкуренции поднимает вопрос о повышении эффективности всех производственных процессов и задача сделать управление в компании более эффективным актуален уже с 70-х годов XX века. Эффективность управления строится из двух составляющих – организации процесса управления и построения организационной системы

компании, которую можно охарактеризовать в качестве управляемой подсистемы. Чем более эффективно построено управление, тем меньше нерациональных затрат несет компания, тем полнее она использует имеющиеся в ее распоряжении ресурсы и тем выше финансовые результаты ее работы. Необходимо так выстроить систему управленческих импульсов и обратной связи, чтобы улучшить необходимые показатели каждого объекта. Здесь важна методология выстраивания модели управления, подготовка, личные качества руководителей, которые должны дать возможность принимать верные решения на основе проверенной информации.

Для оценки эффективности управления применяется множество методик, но в основе каждой из них лежит объективная система критериев, которая позволит оценить ее с разных сторон. Если такой системы показателей нет, то любая оценка эффективности управления будет субъективной и не даст полноценной возможности для совершенствования. Таким образом, предлагается для различных типов проектов или компании в отдельности определить формализованную систему ключевых показателей, которые позволяли бы давать оценку системе управления с различных сторон.

Прежде чем перейти к выработке собственной системы оценки эффективности управления, необходимо провести анализ уже внедренных зарубежных и отечественных методов, которые представлены на рисунке 1.

Рассматривая данные методы, нужно понимать их не как инструмент исследования, а как систему технологий, приемов, позволяющих решить поставленную задачу в полном объеме. Отечественные и зарубежные авторы предлагают различные, построенные по разным принципам методики. Авторы Фионин В. и Терешин А. идентифицируют эффективность системы управления с эффективностью работы компании, для оценки качества управления предлагают систему из 45 показателей [4].

Методы оценки эффективности систем управления

<p style="text-align: center;">Целевой</p> <ul style="list-style-type: none"> • В качестве критерия рациональности считается соответствие их целям и задачам, стоящим перед предприятием. 	<p style="text-align: center;">Выделение единого интегрального показателя</p> <ul style="list-style-type: none"> • Единый обобщающий показатель, дополненный системой частных. 	<p style="text-align: center;">Функциональный</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ состава и параметров звена на основе наложения на организационную структуру системы функций управления. 	<p style="text-align: center;">Многофакторный</p> <ul style="list-style-type: none"> • Система показателей, характеризующая факторы, влияющие на эффективность.
<p style="text-align: center;">Нормативный</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценка параметров фактической структуры на степень соответствия их нормативным значениям. 	<p style="text-align: center;">Многокритериальный</p> <ul style="list-style-type: none"> • Система основана на выделении требований критериев, эффективности и оценке уровня соответствия им, текущих параметров функционирования объекта исследования. 	<p style="text-align: center;">Программно-прикладной</p> <ul style="list-style-type: none"> • Измерительно-аналитическая методика оценки эффективности представлена в виде программного продукта. 	<p style="text-align: center;">Независимый</p> <ul style="list-style-type: none"> • Система оценки - как услуга консультационной фирмы.

Рисунок 1 – Методы оценки эффективности систем управления

При этом данные показатели относятся к разным аспектам функционирования организации, в совокупности все показатели в итоге оценки приводятся к единому обобщенному коэффициенту. Также необходимо упомянуть матричную модель Анташова В. и Уварова Г. [1]. Модель строится на разных типах оценки и выведении некоего единого интегрального показателя. При этом указывается на характер взаимосвязей, возникающих между результатами, получаемыми по разным аспектам деятельности компании. Модель Анташова В. и Уварова Г. выглядит рационально и имеет ряд значимых преимуществ:

- относительная простота и дешевизна получения результата анализа;
- доступность данных, они получаются из бухгалтерской отчетности, обычно имеющейся в открытом доступе;
- возможность менять веса каждого показателя при установлении конечного агрегирующего результата для получения более точной оценки.

Можно выделить и определенные недостатки метода:

- объем анализа и получаемые результаты не отличаются информативностью, на их основе можно поставить оценку, но не выявить проблемы или сильные стороны;
- достаточно сложно сравнить эти показатели с показателями конкурентов, так как они носят внешний характер.

И здесь нужно вернуться к критериям управляемой системы, под которой следует понимать организационную структуру компании. Как правило, в российской практике встречаются линейные, функциональные и смешанные модели управления, крайне редко и для крупных организаций используются дивизиональная и матричная. Исследуя организационные структуры, можно использовать ряд направлений для анализа:

- изучить число линий управления и управленческих звеньев, их соотношения и проверить, как на эту модель накладываются управленческие импульсы и как они реализуются;
- изучить порядок взаимодействия между звеньями;
- понять распределение функционала между элементами организационной структуры, найти наложение функций или те области, в которых существует неопределенность в полномочиях.

Приведенный алгоритм анализа системы управления, построенный на изучении организационной структуры компании и взаимодействия ее звеньев и уровней управления, получил название функционального. Он удобен тем, что позволяет проанализировать модель управления и перенастроить ее в случае необходимости, но вот задать критерии оценки качества эффективности сложно, а без предварительного изучения бизнес-процессов крайне сложно понять, насколько верно выстроены те или иные процессы. В этом случае можно использовать одновременно несколько подходов.

Анализ показателей и эффективности и функциональный можно дополнить факторным. Факторный анализ выявляет факторы, влияющие на эффективность управления. В ходе исследования определяется степень влияния и значимость каждого выявленного фактора на результат работы компании. В итоге возникает модель управления влиянием факторов, снижения степени влияния негативных и усиления влияния положительных факторов.

«При факторном анализе выявляются отдельные факторы, влияющие на изменение результативного показателя или процесса, устанавливаются формы функциональной зависимости между результативным показателем и определенным набором факторов и, наконец, выясняется роль отдельных факторов в изменении результативного экономического показателя.

Методологию факторного анализа разрабатывали различные авторы, так, Шермет А.Д. [5] создал модель, в которой используется ряд интегральных показателей. При ее применении происходит соотнесение первой и третьей модели, сначала рассчитываются показатели эффективности деятельности организации, затем на них накладывается факторная модель.

Осипов предлагает свою методологию оценки того, как каждый фактор влияет на итоговый обобщенный показатель деятельности организации, для этого используется широко распространенный индексный анализ. Кроме того, допустимо использовать метод цепных подстановок, он дает достаточно релевантные результаты.

В СССР, при условии работы крупных производственных комплексов, нужен был также метод оценки степени эффективности управления, им был избран нормативный, этот метод позволял определять некие параметры структуры управления и сравнивать идеальные параметры с фактическими.

Более современным методом оценки является критериальный, в рамках этого сценария оценки вводятся критерии эффективности. Также может проводиться сравнение эффективности отдельных управленческих моделей и конкретных решений. И здесь нужно понимать, что критерии помогают определять эффективность, каждый отдельный критерий представляет собой формализованный параметр качества, некую цель, в сторону которой должна двигаться организация с тем, чтобы повысить свою эффективность по определенным параметрам. В данном случае критерии используются для того, чтобы задать нужный уровень эффективности, которого должна достичь организация. Считается, что эта методика очень сложна, так требует большого объема информации и высокой квалификации специалистов-аналитиков. Среди авторов, которые развивают эту методику, можно назвать Д. Синка [2]. Автор известной книги об управлении производительностью создал собственную многокритериальную модель, но рассматривает ее в свете управления в большей степени неэффективностью управления применительно ко всем типам организаций с разными типами целей и задач, а методологию управления производительностью производственной компании. В. Хайнип создал собственную модель, в которой теоретик менеджмента рассмотрел глобальные критерии эффективности, которые подразумевают возможности организации отвечать потребностям общества [3, с.85].

Выявленные достоинства исследуемых методов, представлены на рисунке 2.

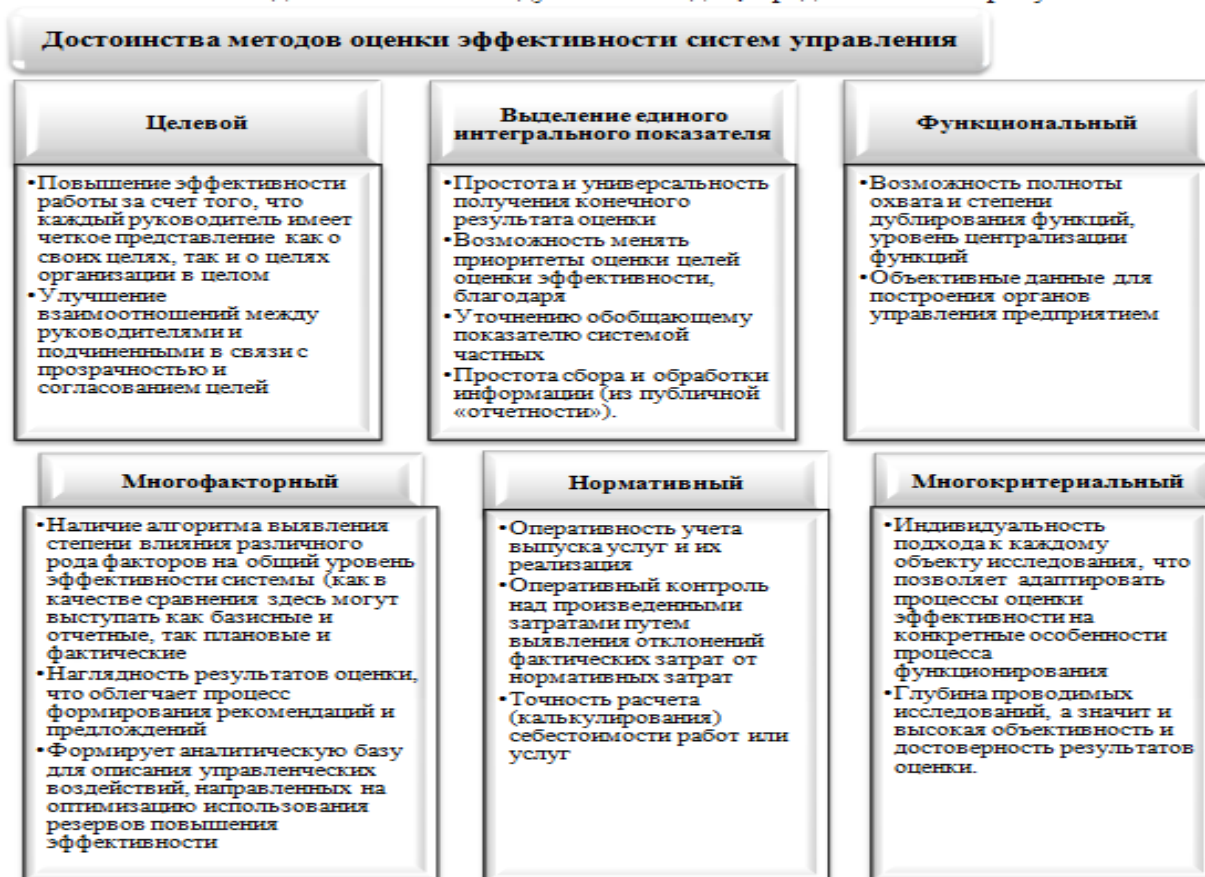


Рисунок 2 – Достоинства методов исследования эффективности систем управления

Также в ходе исследования были систематизированы все недостатки, представленные на рисунке 3.

Недостатки методов оценки эффективности систем управления			
Целевой	Выделение единого интегрального показателя	Функциональный	Программно-прикладной
<ul style="list-style-type: none"> • Неприменима к управлению организацией, где принято определять цели лишь высшим руководством, не привлекая к этому процессу руководителей всех уровней • Длительный процесс, дает результат только тогда и там, где руководитель сам выбирает модель действий 	<ul style="list-style-type: none"> • Система частных показателей (в обобщающем коэффициенте) не обладает достаточной информативностью • Невозможно сопоставление с системами-аналогами (не существует единой методологии). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ориентация на типовые номенклатуры функций не позволяет учесть особенности конкретного предприятия 	<ul style="list-style-type: none"> • Методическая незавершенность программ • Низкая эффективность программ (отсутствие апробированных теоретических методов ее определения и слабая проработанность показателей)
Нормативный	Многокритериальный	Многофакторный	Независимый
<ul style="list-style-type: none"> • Довольно сложно разработать нормативные показатели силами самого предприятия • При быстром сменяющихся условиях среды функционирования предприятий, разработанные нормативы быстро устаревают 	<ul style="list-style-type: none"> • Критерий не может быть выражен количественно, потому что не удовлетворяет требованиям количественной определенности 	<ul style="list-style-type: none"> • Существует некоторый уровень неопределенности в конечную полноту и достоверность полученных результатов оценки • Ориентация на внутренние факторы эффективности, что в настоящий момент не позволяет отслеживать влияние наиболее значимых факторов внешней среды • Высокая расчетная трудоемкость данной методологии, которая требует автоматизации аналитических вычислений 	<ul style="list-style-type: none"> • Нет возможности набирать опыт и развиваться персоналу предприятия в воспроизведении методик по оценке эффективности систем управления.

Рисунок 3 – Недостатки методов исследования эффективности систем управления

Всё вышеизложенное дает основание предполагать, что описанные методы позволяют достаточно точно оценить эффективность управления организацией, при этом предложен достаточно полный обзор существующих методов. Предварительный анализ показал то, что наука и практика пока не выработали те универсальные методы, которые позволили бы оценить степень эффективности управления компанией объективно и информационно, чтобы на основании результатов анализа принимать решения об оптимизации модели управления.

В заключении хочется отметить, что большинство методов не дает возможности объективно оценить, как модель управления организацией в целом, так и отдельные управленческие решения, перенастроить цели и задачи менеджмента, предложить полноценные рациональные подходы к повышению эффективности управления.

Список источников

1. Анташов В.А. Эффективность и результативность предприятия / В.А. Анташов, Г.В. Уварова. — Минск : Регистр, 2013. — 136 с.
2. Бекбосынова А. Б., Джолдасбаева Г. К., Берикбаев С. А., Абжалелова Ш. Р. АНАЛИЗ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ // Столыпинский вестник. 2021. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-metodov-otsenki-effektivnosti-menedzhmenta-organizatsii> (дата обращения: 13.02.2024).

3. Бурцева К. О. К вопросу о понятии "эффективность управления" и его соотношении с категорией "результативность управления" / К. О. Бурцева // Молодой ученый. – 2021. – № 15(357). – С. 84-87.

4. Фионин В., Терешин А. Показатели эффективности управления. – Российский экономический журнал, 1994, №8. – с. 185-187.

5. Шеремет А. Д. Методика финансового анализа деятельности коммерческих организаций: практическое пособие / А.Д. Шеремет, Е.В. Негашев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 208 с.

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.