

УДК 338.2

КРИВОРУЧКО О.Н., докт. экон. наук,

Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОЦЕССНО-ОРИЕНТИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Аннотация. Предложен методический подход к оценке качества процессно-ориентированной системы управления предприятием, базирующийся на учете ее специфических особенностей (структуры – наличия и взаимосвязи составляющих подсистем: стратегического управления, менеджмента качества и контуров управления бизнес-процессами), а также качества процессов управленческой деятельности. Обоснованы параметры определения уровня качества по составляющим элементам, разработаны показатели обобщающей оценки уровня качества отдельных составляющих подсистем и системы управления предприятием в целом.

Ключевые слова: качество управления, процессно-ориентированная система управления предприятием, бизнес-процессы.

КРИВОРУЧКО О.М., докт. экон. наук,

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

Анотація. Запропоновано методичний підхід до оцінки якості процесно-орієнтованої системи управління підприємством, що базується на обліку її специфічних особливостей (структури – наявності й взаємозв'язки складових підсистем: стратегічного управління, менеджменту якості й контурів управління бізнес-процесами), а також якості процесів управлінської діяльності. Обґрунтовані параметри визначення рівня якості по складових елементах, розроблені показники узагальнюючої оцінки рівня якості окремих складових підсистем і системи управління підприємства в цілому.

Ключові слова: якість управління, процесно-орієнтована система управління підприємством, бізнес-процеси.

O. KRYVORUCHKO, Dr. Econ. Sc.,

Kharkiv National Automobile and Highway University

ESTIMATION OF QUALITY OF A PROCESS-BASED ENTERPRISE MANAGEMENT SYSTEM

Abstract. A methodical approach to estimate the quality of a process-based enterprise management system is offered which is based on considering its peculiarities (the structure – availability and interrelation of a subsystem components: strategic management, quality management and contours of business processes management), as well as the quality of managerial

activity processes. The parameters of determination of the quality level by constituent elements have been substantiated, the indexes of generalizing estimation of the quality level of individual elements of subsystems and an enterprise management system on the whole have been developed.

Key words: *management quality, process-based enterprise management system, business-processes.*

Постановка проблемы. В настоящее время наблюдается резкое изменение внешней среды, в которой работают украинские предприятия. Высокую степень их адаптации к быстроменяющимся условиям работы позволяет обеспечить процессно-ориентированное управление. Оно направлено на повышение удовлетворенности потребителей; обеспечение ответственности, компетенции и полномочий в соответствии со стратегической ориентацией предприятия; наглядность и простоту использования на практике структуры документации по системе менеджмента качества; достижение высокого признания системы анализа и управления процессами и укрепление понимания сотрудниками направлений обеспечения качества за счёт обучения и собственного опыта работы и т. п. Для реализации процессно-ориентированного управления создаются соответствующие системы. Однако их действенность и эффективность зависят от определенного уровня качества, которым они обладают или должны обладать.

Анализ последних исследований и публикаций. В современных исследованиях и практической деятельности определение сущности и содержания качества системы управления дается на основе понимания в целом качества управления. При этом под качеством управления подразумевается: «оценка процесса управления, определяемая степенью достижения цели» [1, с. 355]; мера, в которой оно направляет экономические объекты и процессы на достижение социально-экономических целей в соответствии с потребностями экономики и общества и объективно складывающимися условиями, возможностями достижения этих целей; определяется качеством процессов управленческой деятельности, характеризующим научностью применяемых методов управления, прогрессивностью средств управления, профессионализмом аппарата управления [2, с. 88]; совокупность свойств, определяющих возможность создания надлежащих условий для эффективного функционирования,

развития и обеспечения конкурентоспособности предприятия путем выбора, интегрирования и комбинирования средств воздействия на определенные факторы внутренней и внешней среды [3].

Развивая эти положения в исследовании [4], под качеством системы управления понимаются определенные характерные особенности совокупности процессов управления на предприятии, которые позволяют удовлетворять существующие и потенциальные потребности, возникающие как во внешней, так и во внутренней среде в течение всего жизненного цикла хозяйственного субъекта. С таким подходом в целом следует согласиться, однако, кроме учета особенностей процессов управления, необходимо рассматривать структуру созданной системы, ее иерархичность, наличие определенных подсистем, имеющих соответствующие связи.

В работе [3] качество системы управления определяется достаточно большим набором различных характеристик. При этом наиболее важной характеристикой является качество выбранной стратегии развития предприятия, то есть уровень ее адекватности существующему состоянию макро-, мезо- и микросреды, а также качество реализации выбранной стратегии развития предприятия, как на стратегическом, так и на тактическом уровне. Кроме этого, рассматриваются такие характеристики, как адекватность организационной структуры бизнес-процессам, которые осуществляются на предприятии; скорость передачи информации для обоснованного и своевременного принятия управленческих решений; уровень актуальности информации, характеризующей как непосредственно деятельность предприятия, так и стратегические рынки хозяйствования; уровень автоматизации поддержки принятия управленческих решений, позволяющий оперативно принимать решения, контролировать ход их выполнения, оптимизировать финансовые потоки, управлять продажами и т. д.

Таким образом, качество процессно-ориентированной системы управления представляет собой совокупность свойств и характеристик, обуславливающих возможность реализовывать процессный подход в деятельности предприятия (ориентацию деятельности предприятия на бизнес-процессы, системы управления предприятием – на управление каждым бизнес-процессом в отдельности и их совокупностью и системы качества, гармонизирующей качество

технологий выполнения бизнес-процессов и качества других подсистем предприятия) и удовлетворять существующие и потенциальные потребности, возникающие как во внешней, так и во внутренней среде.

В настоящее время оценка качества процессно-ориентированной системы управления предприятием базируется на изложенных выше общих подходах. Так, например, в работе [5] отмечается, что обобщенную оценку уровня качества процессно-ориентированной системы инструментальной подготовки производства необходимо проводить с учетом уровней управления процессами данной системы по трем ключевым направлениям: результативности, эффективности и технического уровня инструментальной подготовки производства.

Нерешенные составляющие общей проблемы. Анализ существующих подходов к оценке качества системы управления предприятием позволил установить следующее: во-первых, используются различные характеристики и параметры, определяющие различные свойства системы, которые не всегда являются сопоставимыми, что исключает возможность получения обобщенной оценки; во-вторых, отсутствует учет специфических особенностей процессно-ориентированных систем, а именно их структуры (взаимосвязь составляющих подсистем), характеристики объекта управления – бизнес-процессы предприятия и т. п. Поэтому возникает задача по разработке методического подхода к оценке качества процессно-ориентированной системы управления предприятием.

Цель статьи – разработать методический подход к оценке качества процессно-ориентированной системы управления предприятием на основе учета характеристик ее структуры и реализации процессов управленческой деятельности.

Изложение основного материала исследования. Процессно-ориентированная система управления предприятием представляется совокупностью управляющей и управляемой подсистем. В качестве управляемой подсистемы следует рассматривать совокупность бизнес-процессов предприятия (БП); управляющей – совокупность подсистем управления, реализуемых на трех иерархических уровнях, предполагающих, что от подсистем, расположенных на более

высоком уровне, идет поток управляющих воздействий, а информация о текущем состоянии подсистемы управления более низкого уровня поступает подсистемам более высокого уровня (рис. 1).

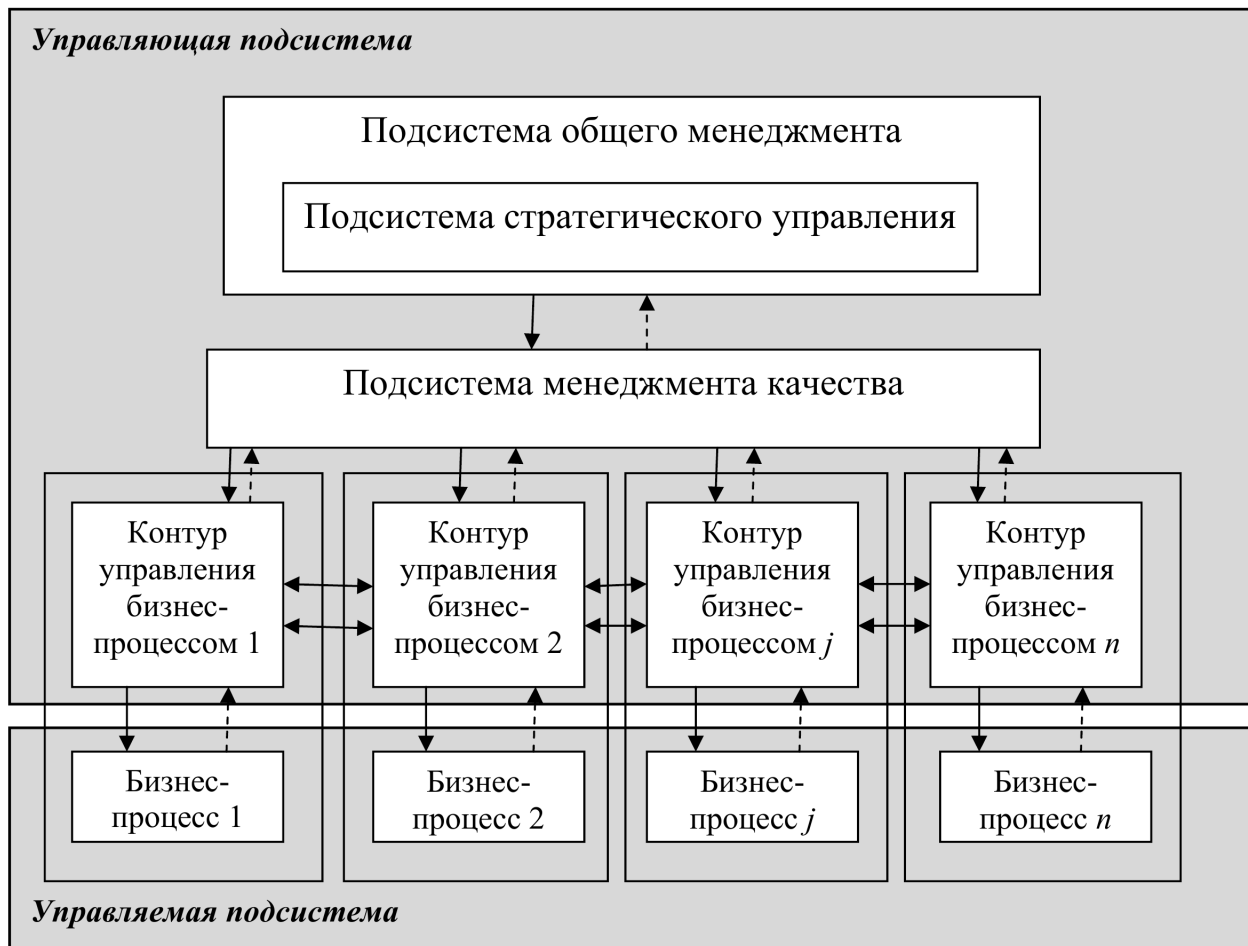


Рис. 1. Модель процессно-ориентированной системы управления предприятием [6]

Используя положения подхода к оценке качества системы управления предприятием, изложенного в работе [7], представляется целесообразным рассматривать и оценивать качество процессно-ориентированной системы управления предприятием тремя параметрами: качеством стратегического управления, системы менеджмента качества и качеством работы контуров управления бизнес-процессами.

Согласно работе [7] параметры оценки качества стратегического управления включают стратегический анализ, миссию предприятия и главную стратегическую цель.

Для оценки подсистемы менеджмента качества предлагается использовать следующие параметры: удовлетворение потребностей заинтересованных сторон (потребителей, акционеров, работников предприятия, поставщиков, общества); результаты функционирования подсистемы и качество организации процессов менеджмента.

Параметры контуров управления бизнес-процессами сформированы, исходя из необходимости управления их структурой и непосредственно реализацией.

Каждый из параметров может принимать одно из трех фиксированных значений: низкое, среднее и высокое качество (табл. 1).

При этом обобщающая оценка качества процессно-ориентированной системы управления дается с учетом присвоения полученным уровням соответствующих балльных значений: «низкий уровень качества» – 1 балл; «средний уровень качества» – 3 балла; «высокий уровень качества» – 9 баллов, а также трудоемкости реализуемых функций управления в каждой из подсистем

$$K = \sum_{i=1}^n \frac{T_i}{T} \cdot K_i,$$

где K – обобщающая оценка качества процессно-ориентированной системы управления, отн. ед.;

K_i – оценка уровня качества i -й подсистемы процессно-ориентированной системы управления предприятием (стратегического управления, системы менеджмента качества и контуров управления бизнес-процессами), отн. ед.;

T_i – трудоемкость реализации функций управления i -й подсистемы процессно-ориентированной системы управления предприятием, чел.-ч;

T – общая трудоемкость реализации функций управления процессно-ориентированной системы управления предприятием, чел.-ч;

$i = 1, 2, 3, \dots, n$, n – количество рассматриваемых подсистем, включенных в состав процессно-ориентированной системы управления предприятием, включая количество контуров управления бизнес-процессами.

Таблиця 1

Определение уровней качества процессно-ориентированной системы управления

Элементы процессно-ориентированной системы управления	Уровень качества		
	низкий	средний	высокий
1	2	3	4
<i>Подсистема стратегического управления</i>			
Стратегический анализ	Практически не проводится, руководство полагается на интуицию и результаты прошлых периодов	Проводится формально и нерегулярно, на стратегических сессиях ограничивается, как правило, проведением SWOT-анализа	Стратегический анализ проводится регулярно, применяются различные методы и модели с использованием программных систем
Миссия предприятия	Миссия не объявлена или формально объявлена, как правило, на стратегической сессии в результате «мозгового штурма». Не в полной мере отражает действительность	Миссия определена и объявлена, из нее вытекают цели компании, однако непосредственно с корпоративной стратегией не связана, не возмещает на оперативную деятельность компании, регулярно не обновляется	Миссия четко сформирована и взаимообусловлена целями и корпоративной стратегией, определяет оперативную деятельность компании и регулярно корректируется
Главная стратегическая цель	Главная стратегическая цель компании определена на уровне бизнес-идеи, корректируется по потребностям текущей деятельности или объявлена декларативно	Главная стратегическая цель компании вытекает из миссии и определена как цель внутренней и финансовой деятельности (например, максимизация экономической прибыли), или как цель операционного менеджмента (например, максимизация объема продаж продукции)	Главная стратегическая цель компании взаимосвязана с миссией и отражает максимизацию благосостояния собственников
<i>Подсистема менеджмента качества</i>			
Удовлетворение потребностей заинтересованных сторон	Удовлетворение потребностей отдельных заинтересованных сторон	Частичное удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон	Полное удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон

Окончание табл. 1

1	2	3	4
Результаты функционирования	Целевые показатели и результаты не приведены или имеется случайная информация	Целевые показатели в целом достигнуты; во многих подразделениях соответствуют целям	Целевые показатели в целом достигнуты; во всех подразделениях соответствуют целям
Качество организации процессов менеджмента	Использование минимального набора основных функций; неустойчивость (способность возвращаться в состояние равновесия при выводе из него внешними воздействиями); отсутствие сбалансированности целей менеджмента качества с целями предприятия; отсутствие документирования всех процессов; отсутствие или наличие некоторой информации о фактическом состоянии объекта управления	Использование основных и некоторых дополнительных функций менеджмента качества; фрагментарная некоторая способность возвращаться в состояние равновесия при выводе из него внешними воздействиями; сбалансированность отдельных целей менеджмента качества с целями предприятия; документирование отдельных процессов; полная, но не подтвержденная документально информация о фактическом состоянии объекта управления	Использование полного набора основных и дополнительных функций менеджмента качества; полная способность возвращаться в состояние равновесия при выводе из него внешними воздействиями; сбалансированность всех целей менеджмента качества с целями предприятия; документирование всех процессов; полная, достоверная системная информация о фактическом состоянии объекта управления
<i>Контуры управления бизнес-процессом</i>			
Управление структурной бизнес-процесса	Определение и корректировка показателей эффективности бизнес-процессов не проводится	Усовершенствование процесса проводится фрагментарно на основе оп-ределения / корректировки показателей его эффективности	Регулярно проводится инжиниринг/реинжиниринг процессов на основе учета и контроля значений показателей эффективности процесса
Управление реализацией бизнес-процесса:			
Планирование БП			
Организация БП			
Регулирование БП			
Контроль, учет и анализ БП			
Мотивация участников БП			
	Деятельность ведется не постоянно, от случая к случаю	Деятельность ведется частично в зависимости от ситуации	Деятельность ведется постоянно и систематично, максимально эффективно

При этом оценка уровня качества i -й подсистемы процессно-ориентированной системы управления предприятием определяется следующим образом

$$K_i = \frac{\sum_{j=1}^m K_{ij}}{\sum_{j=1}^m \max K_{ij}},$$

где K_{ij} – уровень качества соответствующего j -го элемента i -й подсистемы процессно-ориентированной системы управления предприятием, бал.;

$\max K_{ij}$ – максимальное значение уровня качества соответствующего j -го элемента i -й подсистемы процессно-ориентированной системы управления предприятием, бал.;

$j = 1, 2, 3, \dots, m$ – количество рассматриваемых элементов в составе соответствующей подсистемы.

В целом показатель качества процессно-ориентированной системы управления предприятием находится в диапазоне $[0, 1]$.

Выводы. Таким образом, разработан методический подход к оценке качества процессно-ориентированной системы управления предприятием, позволяющий учесть ее структуру, а также качество реализации процессов управленческой деятельности. Направлениями дальнейших научных исследований является разработка методов обеспечения необходимого уровня качества процессно-ориентированной системы управления предприятием путем управленческих воздействий на реализацию отдельных ее элементов.

Литература

1. Большой Экономический Словарь / под общ. ред. А.Н. Азрилияна. – 5-е изд. доп. и перераб. – М. : Институт новой экономики, 2002. – 1280 с.
2. Райзберг Б.А. Курс управления экономикой / Б.А. Райзберг. – С.Пб. : Питер, 2003. – 528 с.
3. Винакуров В. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия / В. Винакуров, А. Винакуров. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/MATERIALY11/qm-f.htm>
4. Строкович А.В. Особенности управления качеством функционирования предприятия в условиях мирового кризиса / А.В. Строкович. – Режим доступа: <http://be5.biz/ekonomika1/r2011/1053.htm>

5. Івченко О.В. Управління якістю інструментальної підготовки виробництва багатомоделного машинобудівного підприємства: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. техн. наук: спец. 05.01.02 «Стандартизація, сертифікація та метрологічне забезпечення» / О.В. Івченко. – К. : Київський нац. ун-т технологій та дизайну, 2009. – 20 с.

6. Криворучко О.Н. Процессно-ориентированная система управления предприятием / О.Н. Криворучко // Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць. – Х.: ХНАДУ, 2011. – Вип. 18. – С. 22–34.

7. Мироненко Ю.Д. Подсистемы стратегического и оперативного управления / Ю.Д. Мироненко, А.К. Терехов. – Режим доступа: http://www.cfin.ru/itm/bpr/subsys_auto.shtml

Рецензент: В.Г. Шинкаренко, докт. екон. наук, проф., ХНАДУ.

Статья поступила в редакцию 20.09.2013 г.

УДК 657.4

МАЛИКОВ В.В., докт. наук з державного управління,
Харківський національний автомобільно-дорожній університет

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СКЛАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ЗВІТНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТРАНСПОРТУ

Анотація. В статті визначені основні рівні регулювання складання фінансової звітності про діяльність транспортних підприємств та висвітлені напрями обраної облікової політики шляхом опису принципів оцінки статей звітності та методів обліку щодо окремих статей звітності.

Ключові слова: нормативна база, підприємства транспорту, закони, фінансова звітність, управлінські рішення, рівні регулювання, підприємництво.

МАЛИКОВ В.В., докт. наук по государственному управлению,
Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет

НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТРАНСПОРТА

Аннотация. В статье определены основные уровни регулирования составления финансовой отчетности о деятельности транспортных предприятий и освещены направления избранной учетной политики путем описания принципов оценки статей отчетности и методов учета относительно отдельных статей отчетности.

Ключевые слова: нормативная база, предприятия транспорта, законы, финансовая отчетность, управленческие решения, уровни регулирования, предпринимательство.