

Дубовик С.Г., к.е.н.,  
доцент кафедри менеджменту  
Сумський національний  
аграрний університет  
м.Суми, Україна

### **Якість менеджменту в системі менеджменту організації**

В сучасних умовах функціонування організацій якість менеджменту в них, її підвищення стає однією із основних можливостей підвищення якості життя населення і розвитку бізнесу країни.

Якість менеджменту- це властивість управлінської діяльності, що пов'язана з керівництвом людьми, умілим використанням їх праці, інтелектуальних здібностей, мотивів із зазначенням цілей, і завдань бізнесу, створення механізму управління ним з метою забезпечення максимального організаційного, економічного і соціального ефекту функціонування організації, а також зростання добробуту працівників, якості їх життя.

Якість менеджменту – динамічна система. Її зміни в часі обумовлені процесами, що протікають в зовнішньому середовищі організації, а також змінами в використанні її внутрішньоорганізаційних факторів.

Якість менеджменту науковці розглядають під різними кутами.

Одні характеризують якість менеджменту як якість самої управлінської діяльності( якість управлінських рішень, якість управлінських технологій). Інші характеризують якість менеджменту організації як єдиного цілого (адаптивність , конкурентоздатність, дієвість системи менеджменту організації).

Треті характеризують якість менеджменту як набір якостей управління матеріально-технічними , фінансовими, трудовими та ін. ресурсами.

Низка авторів виокремлюють такі ключові фактори, які формують якість менеджменту, як:

- якість ресурсного забезпечення управління ;
- якість реалізації функцій менеджменту;

- рівень досягнення мети організації в ринкових умовах.

Визначаючи можливості підвищення якості менеджменту за рахунок ефективного використання ресурсів управління, слід врахувати, що ними виступають:

- кадрове забезпечення( рівень повноти та професійні якості працівників, зайнятих в управлінні організацією та зайнятих у виробничому процесі);

- матеріально-технічне забезпечення( забезпечення управлінських працівників службовою площею, їх робочих місць різними технічними засобами роботи, наявність нормативної і методичної бази для здійснення управлінської діяльності, дотримання нормативів організації робочого місця і часу управлінських працівників);

- фінансове забезпечення ( достатність фінансових ресурсів, якими забезпечується здійснення управлінської діяльності);

- інформаційне забезпечення ( повнота , доступність, достовірність інформації, її якісні характеристики, забезпечення сучасними технічними засобами роботи з інформацією);

- ресурси часу ( наявність та використання регламентів витрат часу на виконання циклів управлінських робіт, структура витрат часу, розподіл робочого часу, виявлення резервів часу).

Формування якості менеджменту за рахунок якості реалізації функцій менеджменту забезпечується чітким визначенням її сутності і змісту, характером взаємодії та послідовності у їх реалізації при здійсненні управлінської діяльності.

Оскільки менеджерська діяльність визначає можливості реалізації мети організації, то її досягнення , будучи бажаним результатом, є свідченням якості менеджменту організації. Характеристики досягнення мети діяльності організації як результату управлінської діяльності залежать від стадій життєвого циклу організації і продукту, положення організації на ринку, спеціалізації організації на конкретних видах діяльності, досягненнях конкурентних переваг та ін.

Ще одна група авторів при розгляді питань визначення складових елементів формування якості менеджменту акцентує увагу на: якості управлінських рішень; рівні організаційної культури; професіоналізмі менеджерів організації; інноваціях; постійному вдосконаленні діяльності організації.

На якість управлінських рішень впливають фактори зовнішньої та внутрішньої природи .

Фактори зовнішньої природи ґрунтуються на законах об'єктивної реальності, в яких функціонує організація.

Фактори внутрішньої природи, які впливають на якість управлінського рішення об'єднують: чітке формування мети рішення, що приймається, обсяг і цінність інформації, яка використовується при розробці рішення, професіоналізм, досвідченість, інтуїція персоналу, який приймає рішення, час вироблення рішення, стан системи управління, доступність технологій здійснення управлінської діяльності, застосування методик , методів і засобів розробки управлінських рішень, суб'єктивність оцінки варіантів вибору управлінських рішень, система моніторингу та оцінки рівня їх якості та ефективності.

Розглядаючи організаційну культуру як фактор формування якості менеджменту, акцент робиться на візії, місії, базових цінностях організації, її соціально-психологічному кліматі, стилях керівництва менеджерів, соціальній відповідальності організації.

Інновації, являючись джерелом постійного оновлення, формують і підвищують якість менеджменту, виражаючись в новаторських підходах, методах, прийомах і засобах вирішення проблем функціонування організації.

Щодо професіоналізму менеджерів, слід відмітити, що якість менеджменту залежить від рівня освіченості , набору знань, вмінь, навичок, компетентностей, типу мислення, професійної свідомості, світоглядної позиції, готовності до діяльності, ролей, які виконує менеджер та особистих його якостей.

Якість менеджменту залежить від постійного поліпшення діяльності організації, а саме від безперервного прагнення організації покращити свої досягнуті результати в різних площинах діяльності.

Розгляд факторів ,які впливають на формування якості менеджменту, що розглянуті вище, не враховують якість побудови системи управління організації, якість реалізації технологій управління та ін.

На нашу думку, якість менеджменту організації варто розглядати за рівнями:

- якість менеджменту на стадії функціонування організації ;
- якість менеджменту на стадії зростання організації;
- якість менеджменту на стадії розвитку організації.

При цьому, слід враховувати як складові елементи , які впливають на формування якості менеджменту,:

- якість системи управління,
- якість механізму управління організацією,
- якість технологій управління.

Розглядаючи якість технологій управління, слід враховувати можливість реалізації на різних стадіях розвитку організації як технології цільового управління, так і технології процесного управління.

Дані управлінські технології носять системний характер, їх використання забезпечує реалізацію планів і програм організації шляхом врахування факторів внутрішнього і зовнішнього середовища.

Технології процесного управління поділяються на технології управління за результатами, технологія управління на базі потреб і інтересів, технологія управління на основі активізації діяльності персоналу, технологія управління шляхом постійних перевірок і вказівок, технологія управління у виняткових випадках,технологія управління на базі «штучного інтелекту».

Дані технології управління використовуються в якості інструментарію реалізації конкретної управлінської технології цільового управління.

Отже, питання формування якості менеджменту потребує здійснення подальших наукових розвідок, як щодо визначення факторів, які впливають на неї, так і розробки методів її оцінювання з метою забезпечення за рахунок дієвості системи менеджменту результативності та ефективності сучасних організацій.

#### **Список використаних джерел :**

- 1.Криворучко О. Оцінювання якості менеджменту підприємства //Стандарти ,сертифікація,якість- 2009- №6- с.36-42.
- 2.Шокина Л.И.Оценка качества менеджмента компании: учебное пособие. –М.: КНОРУС,2007 – 344с.
3. Винокуров В.А., Винокуров А.В. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия// Стандарты и качество.-2005.- №12.- с.68-70.

