

image not found or type unknown



Опыт успешных предприятий показывает, что достижение высокой эффективности невозможно без наведения порядка в сфере управления предприятием. Необходим определенный уровень системы управления, чтобы принятые решения выполнялись в установленные сроки и с надлежащим качеством. Качество получаемых результатов является следствием качества системы управления предприятием.

Качество управленческого решения – это совокупность свойств, которыми обладает управленческое решение, отвечающих в той или иной мере потребностям успешного разрешения проблемы. Например, своевременность, адресность, конкретность и, в целом, – эффективность.

Под качеством управленческих решений следует понимать степень его соответствия характеру разрешаемых задач функционирования и развития производственных систем, совокупность параметров решения, удовлетворяющих конкретным потребителям и обеспечивающих реальность его реализации. Иначе говоря, в какой степени УР обеспечивает дальнейшие пути развития производственной системы в условиях рыночных отношений.

Смысл понятия «качество управления» в целом отражает уровень совершенства процессов управления. Вместе с тем применительно к управленческим работам категория «качество» нуждается в анализе не только для раскрытия сущности этой категории, но и в целях четкой структуризации и формирования конкретных путей повышения качества управления экономикой.

Попытка перевести на управление определение понятия «качество», используемое применительно к продукции материального производства, товарам, не приводит к успеху. Действительно, понимая качество как совокупность свойств продукта, характеризующих его способность удовлетворять потребности, связанные с назначением этого продукта, мы получаем лишь смутное представление о том, что представляет собой качество такого своеобразного продукта, как управление. Ведь управление – это не продукт, а вид деятельности, завершающийся созданием такого специфического продукта как управляющие воздействия, управленческие решения.

С другой стороны, непосредственный продукт управления представлен в виде информации, а информация удовлетворяет потребности в ней совсем иным образом, чем материально-вещественный продукт, и к тому же сама потребность в информации, производимой управлением, не может быть выражена в столь же явной форме, как потребность в продукции, товарах, услугах.

Вместе с тем информационный управленческий продукт в виде решений, постановлений, планов, программ, законов, нормативов сам по себе не удовлетворяет и не призван удовлетворять конечные потребности людей, общества, экономики. Лишь будучи перенесенным на объект управления, побудив объект действовать нужным для субъекта управления образом, процесс управления приводит к созданию потребляемого продукта, качество которого уже можно оценить по способности удовлетворять потребности. Возникает целая цепь причинно-следственных связей: «качество управления – качество функционирования объекта управления – качество продукта, создаваемого объектом управления».

Следовательно, судить о качестве управления можно и следует лишь на основе оценки качества работы объекта управления, которое, в свою очередь, определяется качеством продукта его деятельности. Так как предметом нашего рассмотрения является управление экономикой, экономическими объектами и процессами, то и качество управления экономикой проявляется в качестве управляемых процессов экономической деятельности и вытекающем из него качестве этой деятельности, в конечном итоге в том, насколько экономика удовлетворяет потребности людей, общества, страны, обеспечивает высокое качество жизни.

Такой опосредованный подход к определению качества управления экономикой на основе качества ее функционирования и обеспечиваемой меры удовлетворения потребностей, то есть по результативности процессов управления, в принципе правомерен и наиболее объективен в сравнении с другими возможными подходами. Однако и он уязвим, в силу чего не может быть признан единственно допустимым. Во-первых, суждение о качестве управления приходится формировать в ходе выработки управленческих решений (готовящихся управляющих воздействий), то есть задолго до получения конечного результата управления экономическими объектами и процессами. Имеющееся на той стадии представление о результатах носит характер ожидания, провоза и потому не обладает высоким уровнем достоверности. Не представляется возможным также учесть побочные социально-экономические последствия готовящихся решений,

способные привести к снижению их конечной результативности.

Во-вторых, конечные потребности, на удовлетворение которых надо ориентировать управление, сами по себе не бесспорны и к тому же динамичны, изменяются во времени. В силу этих обстоятельств при оценивании управленческих решений в ходе их разработки и принятия поневоле приходится оперировать иными признаками и критериями качества управления, отражающими свойства самого процесса управления. Эти критерии характеризуют организацию процесса управления, методы принятия решений, уровень профессионализма работников аппарата управления. Конечно же, ожидаемые результаты также учитываются, но лишь в той степени, в которой они предвидимы, прогнозируемы, поддаются расчету, могут быть приурочены к определенным периодам времени. Фактор неопределенности препятствует полному отождествлению качества управления с ожидаемой его результативностью.

Из сказанного вытекает, что качество управления определяется мерой, в которой оно направляет экономические объекты и процессы на достижение социально-экономических целей в соответствии с потребностями экономики и общества. В то же время качество управления характеризуется и качеством процессов самой управленческой деятельности: научностью применяемых методов управления, прогрессивностью средств управления, профессионализмом аппарата управления.

Факторы, определяющие качество и эффективность УР, могут классифицироваться по различным признакам – как факторы внутренней природы (связанные с управляющей и управляемой системами), так и внешние факторы (влияние окружающей среды):

- законы объективного мира, связанные с принятием и реализацией УР;
- четкую формулировку цели – для чего принимается УР, какие реальные результаты могут быть достигнуты, как измерить, соотнести поставленную цель и достигнутые результаты;
- объём и ценность располагаемой информации – для успешного принятия УР главным является не объём информации, а ценность, определяемая уровнем профессионализма, опыта, интуицией кадров;
- время разработки УР – как правило, управленческое решение всегда принимается в условиях дефицита времени и чрезвычайных обстоятельств (дефицита ресурсов, активности конкурентов, рыночной конъюнктуры, непоследовательного поведения политиков);
- организационные структуры управления;

- формы и методы осуществления управленческой деятельности;
- методы и методики разработки и реализации УР (например, если фирма лидирует – методика одна, если следует за другими – иная);
- субъективность оценки варианта выбора решения.
- состояние управляющей и управляемой систем (психологический климат, авторитет руководителя, профессионально-квалификационный состав кадров и т.д.);
- систему экспертных оценок уровня качества и эффективности УР.

Управленческие решения должны опираться на объективные законы и закономерности общественного развития. С другой стороны, управленческие решения существенным образом зависят от множества субъективных факторов – логики разработки решений, качества оценки ситуации, структуризации задач и проблем, определённого уровня культуры управления, механизма реализации решений, исполнительной дисциплины и т.п. При этом необходимо всегда помнить, что даже тщательно продуманные решения могут оказаться неэффективными, если они не смогут предвосхитить возможных изменений в ситуации, состоянии производственной системы.

При оценке качества управленческих решений необходимо обеспечить синтез экономических и социальных аспектов управления. В соответствии с этим должна строиться и система критериев оценки.