(cc) BY

Спорыхина Светлана Николаевна
канд. социол. наук, доцент
Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный
гуманитарный университет»
г. Домодедово, Московская область

ФОРМИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация*: в работе рассмотрены факторы, определяющие качество управленческой деятельности организации. Сделан вывод, что обеспечение требуемого качества управленческой деятельности – это многоплановый процесс, требующий целенаправленной, системной работы всех участников управленческой структуры организации.*

Ключевые слова*: качество, управленческая деятельность, факторы управленческой деятельности, качество жизни.*

Содержание понятия «качество» рассматривается через обладание объектом признаками, которые определяют его возможности в удовлетворения потребностей общества в целом и отдельного человека. К указанным признакам относятся эксплуатационные характеристики, характеристики, отвечающие за обеспечение безопасности, надежность и функциональный объем, предназначение и т. д. С этих позиций необходимо подтверждение наличия указанных характеристик посредством прохождения процедур сертификации и получения сертификатов качества.

Под качеством управленческой деятельности понимается степень ее соответствия общепринятым стандартам и требованиям. В свою очередь, качество управленческой деятельности определяется качеством управленческих решений, принятых лицом, принимающим решения, руководителем-управленцем.

Принято рассматривать качество управленческой деятельности как процесс и как явление. С позиции рассмотрения управленческой деятельности как процесса она представляет собой совокупность действий, направленных на совершенствование и гармонизацию совокупных действий персонала организации,

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

находящихся в зоне подчинения данного руководителя и формирование удовлетворенности коллектива, во имя которого осуществляются управленческое действие. Эти две позиции определяются содержанием понятия «управленческая деятельность». Управленческая деятельность приставляет собой воздействие на людей с целью осуществления процесса организации, и достижения организованности в совместной деятельности. Следовательно, предмет и объект управленческой деятельности – это люди, и данное обстоятельство определяет ее специфическую особенность. При этом руководитель в процессе управленческой деятельности соотносится со множеством людей. В результате формируются социально-психологические отношения, являющиеся важным фактором управления и предметом труда руководителя. Таким образом, управленческая деятельность относится к субъектно-объектному виду деятельностей, более сложному, чем предметно-объектный вид деятельностей.

Управленческую деятельность определяют как процесс, обладающий своей спецификой. Управленческая деятельность по содержанию представляет собой деятельность по организации деятельностей и, таким образом, есть деятельность второго порядка. Это свойство по теории управления признают атрибутивным и называют метадеятельностью. Рассматривая управленческую деятельность как процесс, выделяют функции, которые совпадают с универсальными управленческими функциями. К ним относят прогнозирование, планирование, мотивацию, контроль и другие. Данные функции присущи любому виду управленческой деятельности. Степень выраженности каждой функции зависит от вида управленческой деятельности. Подобное свойство называют инвариативностью управленческих функций. В этом заключается еще одно специфическое свойство управленческой деятельности. Управленческая деятельность направлена реализацию цели по обеспечению эффективности функционирования организационной социотехнической системы. Высокий уровень сложности управленческой деятельности обусловлен тем, что, с одной стороны, управленческая деятельность связана с обеспечением технологического процесса, а с другой, с организацией коммуникационных связей между персоналом организации, их

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

межличностным взаимодействием. Положение управленца-руководителя по своему социальному статусу в организации является причиной еще одной специфической особенности управленческой деятельности. С одной стороны, руководитель принадлежит к большой социальной группе, являясь членом организации. С другой стороны, он как бы вне нее, находится над ней, поскольку занимает высокую позицию в иерархически вытроенной системе управления организации. В практике управления это обстоятельство порождает трудности. Известно, что если руководитель совмещает две позиции формального и неформального лидера, то эффективность его деятельности обладает высокой эффективностью, но таже и дистанцирование, сохранение иерархического положения также приводит к указанному результату. Таким образом, управленческая деятельность должна сочетать иерархический и коллегиальный принципы управления, при их оптимальном согласовании. Условия, в которых осуществляется управленческая деятельность, являются типичными и соответственно их классифицируют как внутренние и внешние. Внутренними являются такие, как высокий уровень неопределенности, высокая ответственность, нерегламентированность, ресурсная ограниченность, экстремальность ситуации и другие. К внешним относят такие характеристики управленческой деятельности, как ее многофункциональность и многозначность, противоречивость ситуации, неопределённость критериальных оценок эффективности и качества деятельности и т. д.

Перечисленные особенности, характеристики управленческой деятельности отражаются в оценке его качества. Качество управленческой детальности оценивается через качество социально-психологического климата, сложившегося в организации, в его коллективе. Также оно отражается в производительности труда и конкурентоспособности продукции. Внешний и внутренний имидж руководителя и его оценка являются еще одним показателем качества управленческой деятельности. Условием достижения высокого качества управленческой деятельности являются такие ее показатели как высокопрофессиональное использование средств, методов, приемов, технологий в процессе ее реализации. Качество жизни, профессионализм руководителя, создание условий для качественной

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

работы – это элементы процесса, направленного на формирование качества управленческой деятельности, при которых возможно обеспечение ее высокого уровня. Уровень общественного благосостояния, окружающая среда являются факторами обеспечения качества жизни. В свою очередь, для оценки уровня качества жизни прибегают к таким показателям, как продолжительность жизни, состояние здоровья, объем знаний, доход, образование, навыки и умения, количество отходов, разводы, преступность, доступность окружающего пространства и так далее. Данные показатели используются руководителями компаний с целью повышения качества принимаемых управленческих решения и, соответственно, формирования качества управленческой деятельности.

Качество управленческой деятельности реализуется через управленческие решения. Оно определяется уровнем соответствия управленческих решений требованиям и регламентам организации. Для характеристики управленческих решений используются показатели такие, как эффективность, результативность, производительность и качество. Улучшение качества управленческой деятельности возможно в результате накопления профессионального опыта руководителя и как результат совершенствования его управленческой деятельности, в результате создание организационных, информационных, бытовых и других условий для благоприятной работы руководителя, создания условий для повышения уровня знаний руководителя, а также снижения уровня требований с точки зрения стрессовых условий к деятельности руководителя. Подобные изменения должны происходить системно, организованно, целенаправленно, а не спонтанно, когда затрачиваемые ресурсы не приносят ожидаемого результата. Таким образом, достижение высокого качества управленческой деятельности возможно через целенаправленную деятельность, так как это происходит при достижении высокого качества продукции, выпускаемой предприятием. К факторам формирования качества управленческой деятельности относят также следующие: организационные, экологические, социальные, технологические, экономические, этические, политические, психологические. Каждый из указанных факторов имеет свои нормативы, стандарты, оценочные критерии, правила.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Системообразующей в этом списке является организационная составляющая. Таким образом, для обеспечения высокого качества управленческой деятельности в организации необходимо создавать систему, обладающую элементами, реализация которых способствует созданию благоприятной среды обеспечения качества управленческой деятельности. К элементам такой системы относят: наличие регламентации управленческой деятельности, создание благоприятных условий труда для управленческого состава организации, системы стимуляции постоянного повышения квалификации руководителей – управленцев, обеспечение гармоничного развития личности руководителя, соблюдение условия соответствия квалификации управленцев-руководителей системы управления организации и требований, предъявляемыми к занимаемой должности, установление регламента рабочего дня, информационное обеспечение управленческой деятельности с очки зрения новизны, обоснованности, доступности и т. д.

Современные условия развития общественных отношений, в том числе и управленческих характеризуются их профессионализацией, усиление профессиональной направленности. Расширяется среда деятельности управленца-руководителя с точки зрения ее социокультурной составляющей, и это, в свою очередь, обусловливает значимость и наличие его профессионализма, личного опыта, способности работать в системе человек – человек, творческих потенций, возможности к адекватной оценке и анализу происходящих событий и проблемных ситуаций, подготовленности к выполнению работе по выбранной специальности. Современные условия деятельности организации характеризуются высокой степень неопределенности, изменчивости, риска, что руководитель должен устанавливать, поддерживать контролировать стабильность организационных процессов. Тем самым условием обеспечения качества управленческой деятельности становится наличие таких качеств у руководителей как творческий подход к выполнению своих функций и деятельности, высокий интеллект, способность воспринимать и быстро осваивать новое, отбросив при этом привычное и устаревшее, широкий кругозор, расширение делового кругозора, рефлексивность мышления.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Важно, что в условиях обеспечения высокого качества управленческой деятельности необходимо учитывать отраслевую принадлежность организации, так как она отражает специфику, применяемых технологий и ресурсов и других условий принятия управленческих решений. На состав элементов системы обеспечения качества управленческой деятельности оказывает также правовая форма организации.

Одной из форм обеспечения качества управленческой деятельности является создание подразделения по формированию качества управленческой деятельности. Главной целью специалистов системы формирования качества управленческой деятельности является аудит существующих техник и технологий управленческой деятельности и консультирование в области управленческой деятельности. Специалистам системы формирования факторов обеспечения качества управленческой деятельности необходимо в своей деятельности использовать технологии по сбору информации об используемых руководителями средствах, методах и техниках при выполнении ими управленческих функций по установленным формам отчетности, технологии, позволяющие сравнивать полученные данные со стандартами. Специалисты подразделения по управлению качеством управленческой деятельности должны обладать рядом характеристик, обеспечивающих высокий уровень возможности выполнения работы в области управления качеством управленческой деятельности. К данным характеристикам относят такие, как наличие сертификата на данную область деятельности, организационную независимость от объекта управления, обладать статусом лица, выбранного на определенный срок деятельности. Специалисты подразделения по управлению качеством управленческой деятельности в случае выявления значительных отклонений от стандартов должны обладать возможностью формирования мероприятий по приближению фактической деятельности руководителей к требуемой, предоставления разработанных мероприятий высшему руководству организации и реализации указанных мероприятий. Таким образом, обеспечение требуемого качества управленческой деятельности – это

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

многоплановый, многокритериальный процесс, требующий целенаправленной, системной работы всех участников управленческой структуры организации.

Список литературы

1. Сандан С.В. Особенности управленческой деятельности [Текст] / С.В. Сандан // Молодой ученый. – 2015. – №3 (83). – С. 505–508.

2. Агафонова М.С. Управленческая деятельность: ее особенности, структура и характерные черты / М.С. Агафонова, К.А. Берегович // Концепт. – 2017. – Т. 2. – С. 438–441.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)