

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

На правах рукописи



Кретьова Алина Викторовна

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: менеджмент)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Донецк – 2022

Работа выполнена в ГОСУДАРСТВЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ», г. Донецк.

Научный консультант: доктор экономических наук, доцент
Костровец Лариса Борисовна

Официальные оппоненты: **Ващенко Наталья Валерьевна**,
доктор экономических наук, доцент,
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»,
профессор кафедры экономики предприятия и управления
персоналом

Родионов Александр Владимирович,
доктор экономических наук, профессор,
Каменский технологический институт (филиал) Федерального
государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Южно-Российский государственный
политехнический университет (НПИ) имени М.И. Платова»,
профессор кафедры естественнонаучных дисциплин,
информационных технологий и управления

Хромов Николай Иванович,
доктор экономических наук, доцент,
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»,
профессор кафедры национальной и региональной экономики

Ведущая организация: ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ
РЕСПУБЛИКИ «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Защита состоится «23» декабря 2022 года в 10.00 часов на заседании диссертационного совета Д 01.001.01 при ГОСУДАРСТВЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» по адресу: 83015, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а, к. 205. Тел.: +7(856) 305-45-36, e-mail: d_01.001.01@donampa.ru.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» по адресу: 83015, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а, к. 406 (<http://donampa.ru/>).

Автореферат разослан «__» _____ 2022 г.

И.о. ученого секретаря
диссертационного совета Д 01.001.01,
д-р гос. упр., профессор



Е.В. Пономаренко

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы. Современное функционирование отечественных организаций всех сфер деятельности характеризуется постоянными адаптационными преобразованиями, обусловленными изменяющимися требованиями с учетом социально-экономического развития общества и формирования новой парадигмы управления, что приобретает особую значимость в условиях активизации интеграционных процессов Донецкой Народной Республики и Российской Федерации.

Организациям необходимо выстраивать взаимодействие с более широким кругом заинтересованных сторон, учитывать связанные с этим требования, адаптируя систему управления к новым условиям. Также важно перейти к применению механизмов самооценивания, саморегулирования и самосовершенствования в рамках процессов управления.

Обеспечить соответствие требованиям к продукции, услугам позволяет внедрение в организации системы управления качеством. В то же время требования заинтересованных сторон могут выходить за рамки получения качественной продукции, услуг; их требования могут быть также связаны с обеспечением иных показателей деятельности организации, представляющих для них интерес не только экономического, но и социального характера, имеющих отношение к процессам управления. Это обуславливает необходимость расширения понятия «качество» с продукции, услуг на управление организацией и разработку теоретико-методологических основ обеспечения качества управления организациями с определением подходов к его оценке и повышению, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон.

Степень разработанности темы исследования. В отечественной и зарубежной науке вопросам, связанным с управлением качеством на принципах концепции TQM (англ. Total Quality Management – Всеобщее (Тотальное) управление качеством), международных стандартов ISO (англ. International Organization for Standardization – Международная Организация по Стандартизации) серии 9000, посвящено большое количество работ таких авторов: А. Ваймерскирх, С. Джорджа, А.В. Жадана, И.В. Каблашовой, С.Е. Карпушовой, В.А. Качалова, В.А. Лapidуса, Ш.З. Мехдиева, И.Н. Новокуповой, И.М. Сыроежина и др.

При этом проблема перехода от управления качеством к качеству управления в контексте смены управленческой парадигмы начала подниматься учеными М.З. Свиткиным, В.А. Винокуровым только в последние десятилетия. Впоследствии исследование подходов к формированию, оценке и повышению качества управления в организациях нашло отражение в работах С.А. Братченко, Е.Н. Горчаковой, З.О. Гукасян, Д.М. Карпова, В.И. Королева, А.В. Родионова, Ю.С. Сватовой, М.О. Тарского, И.В. Тверской, Н.И. Хромова и др. Отдельным компонентам качества управления организациями и факторам, влияющим на него, в числе которых состояние системы управления и организационной структуры, ресурсное обеспечение, информатизация, эффективность и результативность управления, компетентность руководителей

и лидерство, мотивация персонала и социальная ответственность, посвящены работы И.Ю. Беганской, М.Л. Братковского, Н.В. Ващенко, В.В. Дорофиенко, Г.В. Лаврентьева, А.А. Когдина, О.Е. Кондрачук, Л.Б. Костровец, Р.В. Ободца, В.Н. Тисуновой, В.Б. Уткина и др. Следует отметить, что в указанных работах качество управления исследуется применительно к конкретным организациям, однако комплексные исследования, позволяющие выделить универсальный методический подход к оценке уровня качества управления организациями различных сфер деятельности, отсутствуют.

Вопросы качественного взаимодействия организаций с заинтересованными сторонами поднимаются в работах таких ученых, как К.Ю. Белоусов, А.П. Болдырев, Л.В. Гаценко, Т. Дональдсон, О.А. Игумнов, М. Кларксон, С.С. Кузьмин, Л. Престон, А.И. Рыбак, М. Скиарелли, Ф. Фигг, А.И. Финогеева, А. Фридмен, Э. Фримен, Дж. Фрумен, Б.А. Якубов и др. Данные ученые детализировали подходы к управлению взаимодействием с заинтересованными сторонами, раскрывали вопросы идентификации и выявления требований заинтересованных сторон, приоритизации на основе их интересов. Вместе с тем остается открытым вопрос научно обоснованных и практически применимых подходов к обеспечению качества управления организациями различных сфер деятельности, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон.

Целью исследования является разработка теоретико-методологических подходов и практических рекомендаций по обеспечению качества управления на основе: определения современных требований и взаимосвязей компонентов обеспечения качества в системе управления организацией; концептуального подхода к системной оценке качества управления и методического подхода к интегральной оценке уровня качества управления организацией; концептуальных положений, основанных на реализации принципов корпоративной социальной ответственности, формирования экономических информационных систем и развития мотивационного компонента обеспечения качества управления организацией; разработки механизма повышения качества управления организацией.

Достижение поставленной цели обусловило необходимость решения следующих задач:

сформировать современные требования к системе управления организациями для определения стратегических приоритетов развития организаций;

определить сущность и выявить взаимосвязи компонентов обеспечения качества в системе управления организацией при взаимодействии с заинтересованными сторонами;

на основе структурирования методов оценки качества управления усовершенствовать концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией;

обосновать структуру показателей оценки уровня качества управления организацией, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных

сторон;

проанализировать современное состояние нормативного обеспечения оценки качества управления организациями с выделением определенных принципов оценки в условиях становления экономики Донецкой Народной Республики;

разработать и апробировать методический подход к интегральной оценке уровня качества управления на примере организаций Донецкой Народной Республики;

сформировать концептуальные положения по обеспечению качества управления организацией с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности;

развить мотивационный компонент обеспечения качества управления организацией;

конкретизировать процедуру формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией;

рассмотреть методический инструментарий повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала;

разработать механизм повышения качества управления организацией;

усовершенствовать модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления.

Объектом исследования являются процессы управления организациями.

Предметом исследования выступают теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями.

Гипотеза исследования заключается в том, что комплексное применение методологического, концептуального, процессного и проектного подходов к обеспечению качества управления организациями позволяет определить его уровень с выделением мотивационных и демотивационных показателей, ориентированных на поиск баланса интересов всех заинтересованных сторон.

Диссертация выполнена в соответствии с паспортом специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: менеджмент), в частности, п. 10.10. Организация как объект управления. Теоретико-методические основы управления организацией. Функциональное содержание управления. Структуры управления организацией. Долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные аспекты управления организацией, текущее управление. Управление организацией по стадиям её жизненного цикла, п. 10.11. Проектирование систем управления организациями. Новые формы функционирования и развития систем управления организациями. Информационные системы в управлении организациями. Качество управления организацией. Методология развития бизнес-процессов. Развитие методологии и методов управления корпоративной инновационной системой, п. 10.12. Процесс управления организацией, её отдельными подсистемами и функциями. Целеполагание и планирование в управлении организацией. Контроль, мониторинг и бенчмаркинг. Механизмы и методы принятия и реализации управленческих решений. Управление

проектом. Управление знаниями. Риск-менеджмент. Управление производством. Современные производственные системы, п. 10.18. Корпоративное управление. Формы и методы корпоративного контроля. Управление стоимостью фирмы. Роль и влияние стейкхолдеров на организацию. Миссия организации. Корпоративная социальная ответственность. Социальная и экологическая ответственность бизнеса.

Научная новизна полученных результатов заключается в разработке теоретико-методологических основ обеспечения качества управления организациями за счет применения предложенного методического подхода к интегральной оценке уровня качества управления организацией и механизма повышения качества управления организацией с учетом выполнения современных требований к системе управления организацией, а также соблюдением концептуальных положений и принципов обеспечения качества управления организациями различных сфер деятельности.

К числу основных результатов, определяющих научную новизну исследования, относятся следующие:

впервые:

разработан и апробирован методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией, который основывается на использовании статистического метода и экономико-математического моделирования с учетом гибкой структуры показателей оценки и их группировки по обобщенному признаку;

разработан механизм повышения качества управления организацией, который для руководящего состава организации предлагает использовать проектный подход к определению видов и групп организационных изменений, а также основывается на теории заинтересованных сторон с поиском баланса их интересов;

усовершенствованы:

концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон, основывающийся, в отличие от существующих подходов, на комплексном методе оценки уровня качества управления и теории заинтересованных сторон, действующей модели управления, которая трансформируется под воздействием глобальных рисков, а также с учетом определенных требований заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией;

модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления, которая дополнена в постоянном цикле обеспечения качества управления организацией формированием эффективных структур управления с применением методики проведения функционального обследования;

получили дальнейшее развитие:

совокупность современных требований к системе управления организациями, которые позволяют сформировать стратегические приоритеты развития данных организаций с учетом интересов различных заинтересованных сторон (учредители, руководящий состав, трудовой коллектив, инвесторы,

поставщики, потребители, органы государственной власти и пр.);

сущность и взаимосвязи компонентов обеспечения качества в системе управления организацией при взаимодействии с заинтересованными сторонами в виде дискурсивного поля качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы с расширением понятийно-категориального аппарата теории управления в части определения понятий «качество», «управление качеством», «качество управления»;

принципы, на основе которых формируется качество управления в организации, позволяющие обоснованно включать во внутренние стандарты организации процедуру оценивания качества управления с учетом ряда показателей: степень достижения поставленных целей; показатели эффективности; обратная связь от заинтересованных сторон;

структура показателей оценки уровня качества управления организацией, направленная на результативность использования всех видов ресурсов, которая, в отличие от существующих, учитывает трехкомпонентную структуру мотивационных и демотивационных факторов (финансово-экономических; социальных и маркетинговых; экологических) в системе управления, ориентированных на поиск баланса заинтересованных сторон;

концептуальные положения по обеспечению качества управления организацией с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности, которые основываются на стандарте SA 8000 (англ. Social Accountability 8000 – Социальная ответственность 8000), с разработкой схемы внедрения в организации системы управления социальной ответственностью;

мотивационный компонент обеспечения качества управления на основе структурирования основных ошибок руководителей при реализации функции мотивации персонала для противодействия феномена демотивации и предложения программы развития ключевых управленческих навыков руководителя через систему дополнительного профессионального образования Донецкой Народной Республики;

методический инструментарий повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала, который включает в себя экспертное определение уровня интеграции информационных технологий и управленческих процессов, применение процессного подхода, формирование командной формы организации деятельности персонала, интегрированный в адаптивный алгоритм подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления;

процедура формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией в части обязательного применения интегрированной модели технологической зрелости СММІ (англ. Capability Maturity Model Integrated, СММІ), а также учета четырех факторов целостности программно-аппаратного комплекса.

Теоретическая и практическая значимость работы. Теоретическая значимость полученных результатов следует из актуальности цели и задач

исследования, определяется достигнутым уровнем разработанности проблемы, научной новизной, расширением научных подходов к решению проблемы совершенствования концептуального подхода к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией. Особое значение имеют сформулированные современные требования к системе управления организациями; модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления; принципы, на основе которых формируется качество управления в организации.

Практическая значимость полученных результатов заключается в том, что основные научные положения диссертации доведены до методических и практических рекомендаций, которые позволяют провести интегральную оценку уровня качества управления в организациях различных сфер деятельности, а также применить методический инструментарий повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала.

Полученные научные результаты рассмотрены, одобрены и приняты к практическому внедрению Комитетом Народного Совета по бюджету, финансам и экономической политике Донецкой Народной Республики, в частности, процедура проведения функционального обследования структурных подразделений аппарата управления городской администрации с привлечением экспертов ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» (справка от 24.06.2022 № 24/06-04).

Методический подход к оценке качества управления организацией применялся в ООО «САЛИОН», что позволило выявить недостатки в основных бизнес-процессах, а также скорректировать планы работы отделов и усовершенствовать структуру управления (справка от 20.05.2022 № 34).

В 2019-2022 гг. на базе Центра дополнительного профессионального образования ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» проводилось анкетирование слушателей на предмет выявления опыта работы на управленческой должности, определения уровня знаний и выработки компетенций в сфере работы с персоналом и лидерских качеств (справка от 27.06.2022 № 06-03/16/1).

Теоретические разработки и практические рекомендации, которые содержатся в диссертации, используются в учебном процессе ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» при изложении учебных дисциплин «Взаимодействие с заинтересованными сторонами в антикризисном управлении», «Управление взаимодействием предприятия с

заинтересованными сторонами», «Качество управления организацией» (справка от 15.06.2022 № 01-06/752).

Исследование выполнено в ГОСУДАРСТВЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» в рамках научно-исследовательской темы «Социально-экономическое развитие предприятий и отраслей промышленности: механизмы и методы управления и экономического регулирования» (номер государственного учета НИОКР от 25.04.2019 № 0119D000074), вклад соискателя состоял в разработке универсального методического подхода к интегральной оценке уровня качества управления организацией и адаптации теоретических положений обеспечения качества управления к условиям функционирования организаций в Донецкой Народной Республике.

Методология и методы исследования. Теоретико-методологическую основу работы составляют положения экономической теории, теории управления, теории заинтересованных сторон, основные законы развития общества, научные концепции и теоретические разработки ученых по проблемам обеспечения качества управления организациями различных сфер деятельности.

В диссертации использовались такие научные методы исследования: восхождение от общего к конкретному, абстрагирование – при расширении понятийно-категориального аппарата теории управления в части качества управления организациями; построении концептуального подхода к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией; исторический, методы системного подхода – при изучении требований к системе управления и дискурсивного поля качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы; методы сравнительного экономического анализа – для представления общей характеристики деятельности организаций и формирования показателей оценки качества управления; методы социологических опросов, фокус-группы и логического обобщения – при выявлении факторов, оказывающих влияние на качество управления в организациях; статистического анализа и экономико-математического моделирования – при разработке методического подхода к интегральной оценке уровня качества управления организацией; метод структурно-логического моделирования – при формировании механизма и концептуальных основ повышения качества управления организацией на основе реализации принципов корпоративной социальной ответственности; метод функционального обследования структур управления – для формирования адаптивной структуры управления органа государственной власти при взаимодействии с организацией.

Информационной базой исследования стали нормативные правовые акты и нормативные документы, регулирующие вопросы, связанные с построением систем управления качеством, материалы министерств, ведомств, организаций

Донецкой Народной Республики, статистические материалы, научные труды и Интернет-ресурсы по проблемам качества управления организациями.

Положения, выносимые на защиту. По результатам исследования на защиту выносятся следующие основные положения:

совокупность современных требований к системе управления организациями, которые позволяют выстроить стратегические приоритеты развития данных организаций с учетом интересов различных заинтересованных сторон;

дискурсивное поле качества управления организацией и понятийно-категориальный аппарат, раскрывающие сущность и взаимосвязи компонентов обеспечения качества в системе управления организацией при взаимодействии с заинтересованными сторонами;

концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией;

структура показателей оценки уровня качества управления организацией, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон;

принципы, на основе которых формируется качество управления в организации;

методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией;

концептуальные положения по обеспечению качества управления организацией с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности;

структурирование основных ошибок руководителей при реализации функции мотивации персонала и предложение программы развития ключевых управленческих навыков;

процедура формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией;

методический инструментарий повышения качества управления организацией в виде адаптивного алгоритма подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления;

механизм повышения качества управления организацией;

модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления.

Степень достоверности и апробация результатов. Достоверность результатов подтверждается значительным охватом теоретической и эмпирической базы исследования, посвященного проблеме теоретико-методологического обоснования обеспечения качества управления организациями.

Основные положения и результаты исследования докладывались и обсуждались на научных и научно-практических мероприятиях различного уровня: международной научно-практической конференции «Управление инновационным развитием промышленности: государство, регион, предприятие» (г. Донецк, 2010 г.); XII международном научном конгрессе «Государственное управление и местное самоуправление» (г. Харьков, 2012 г.);

I и III всеукраинских научно-практических интернет-конференциях «Механизмы и методы управления социально-экономическим развитием предприятий и отраслей экономики» (г. Донецк, 2012 г., 2014 г.); VIII международной конференции «Стратегия качества в промышленности и образовании» (г. Варна, 2012 г.); II международной научно-практической конференции «Региональное развитие – основа развития украинского государства» (г. Донецк, 2013 г.); VI международной научно-практической конференции (г. Каменск-Шахтинский, 2015 г.); II международной научно-практической интернет-конференции «Социально-экономическое развитие предприятий и отраслей промышленного региона» (г. Донецк, 2016 г.); III международной научно-практической конференции «Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития» (г. Алчевск, 2017 г.); I-IV международных научно-практических конференциях «Актуальные проблемы и перспективы развития маркетинга и менеджмента производственных и социальных систем» (г. Донецк, 2017-2020 гг.); круглом столе «Механизмы формирования и развития социально-экономических систем Донецкой Народной Республики» (г. Донецк, 2017 г.); XV международной научно-практической конференции «Экономика и маркетинг в XXI веке: проблемы, опыт, перспективы» (г. Донецк, 2018 г.); I-VI международных научно-практических конференциях «Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий» (г. Донецк, 2017-2022 гг.).

Публикации. По теме диссертации опубликованы 43 научные работы, среди которых: 3 монографии, в том числе 1 личная, 18 статей в рецензируемых научных изданиях, 1 статья в другом издании, 21 работа апробационного характера. Общий объем публикаций составил 82,27 п.л., из которых лично автору принадлежат 32,08 п.л.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, пяти глав, заключения, списка литературы, содержащего 422 наименования, 10 приложений (на 35 страницах). Полный объем диссертации составляет 466 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

В диссертации разработаны теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями за счет предложенного методического подхода к интегральной оценке уровня качества управления организацией и механизма повышения качества управления организацией.

В первой главе «**Теоретические основы перехода от управления качеством к качеству управления организациями**» рассмотрены современные требования к системе управления организациями; определена сущность и взаимосвязь компонентов обеспечения качества в системе управления организацией; исследованы вопросы взаимодействия организации с заинтересованными сторонами.

По результатам теоретических исследований в сфере управления

организациями определено, что современные взгляды на сущность и развитие управления продолжают трансформироваться под воздействием внешнего окружения, а именно высоких темпов технологического прогресса и активной информатизации общества; выхода на рынок труда нового поколения людей; изменения потребностей людей в сторону приоритизации потребностей эстетических и в самоактуализации; возрастания социальной напряженности как внутри организации, так и в обществе в целом. Под действием таких причин происходит формирование новой парадигмы управления организацией. Отмечается, что в современных условиях система управления организацией будет быстро подстраиваться под требования внешней среды, в том числе с учетом использования информационных технологий и автоматизации бизнес-процессов.

В процессе перехода к инновационной экономике отмечается необходимость формирования нового качества управления на основе применения стратегических инструментов. Еще одним современным требованием к системе управления организациями является наличие институциональных аспектов реализации корпоративной социальной ответственности. Такой аспект представлен упорядоченной совокупностью политических, экономических, правовых и социальных институтов, в основе которых выступают нормы и правила социально-экономической жизни общества, функционирования политической и экономической сфер, базовые правовые нормы. Также отмечается необходимость включения в систему управления организацией общественных объединений (профессиональных союзов работников). Указанные объединения способны разрешать сложные общественно-политические и социально-экономические проблемы, в том числе с использованием такого инструмента, как коллективный договор. Совокупность представленных современных требований к системе управления организациями позволяет сформировать стратегические приоритеты развития организаций с учетом интересов различных заинтересованных сторон (учредители, руководящий состав, трудовой коллектив, инвесторы, поставщики, потребители, органы государственной власти и пр.).

Проанализированы определения понятий «качество», «управление качеством» и «качество управления». Качество управления организацией предложено определять как степень соответствия совокупности присущих управлению характеристик требованиям (установленным самой организацией или сформированным различными заинтересованными сторонами). Для обеспечения требуемого уровня качества управления целесообразно использовать идеи концепций устойчивого развития, корпоративной устойчивости, корпоративной социальной ответственности, теории заинтересованных сторон (стейкхолдеров).

Отмечено, что качество управления не только характеризует качество процессов, протекающих в системе управления. Посредством качества управления проявляется степень результативности деятельности организации, степень соответствия установленным целей деятельности и принимаемых решений состоянию внешней среды, выпускаемой продукции, оказываемых

услуг – требованиям потребителей, используемых стратегий – действиям и ожиданиям конкурентов, что в совокупности определяет его как один из факторов устойчивого развития в современных условиях. Как результат теоретических исследований компонентов обеспечения качества в системе управления сформировано дискурсивное поле качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы (рисунок 1).

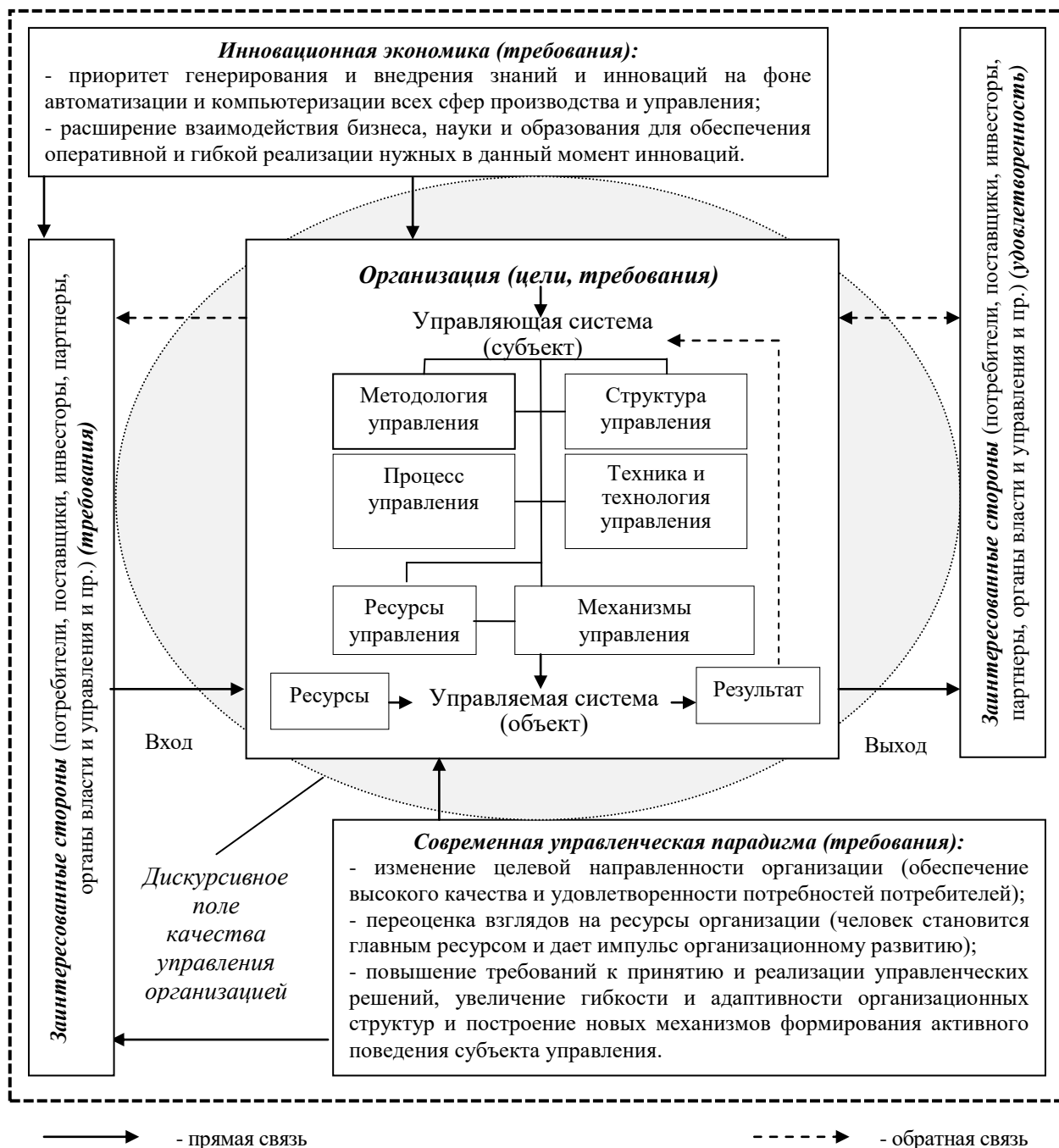


Рисунок 1 – Дискурсивное поле качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы

Выделены этапы развития теории заинтересованных сторон и систематизированы подходы к управлению взаимодействием с ними. Обоснована необходимость интеграции отношений и интересов заинтересованных сторон и управления этими процессами с помощью стандарта AA 1000 SES (англ. AA1000 Stakeholder Engagement Standard – Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами AA 1000) как составляющей стратегического управления организацией.

Установлено, что отношения между заинтересованными сторонами возникают для обмена ресурсами, с чем, как правило, связаны их интересы (которые могут быть объединены в группы экономических, социальных, экологических) и, соответственно, их требования. Отмечается, что одновременный учет интересов и влияния нескольких заинтересованных сторон и их групп при разработке управленческих решений создает возможности для их балансирования, что позволяет обеспечивать качество управления организацией. В процессе разработки мероприятий по управлению взаимодействием с заинтересованными сторонами интересы указанных групп стейкхолдеров следует гармонизировать, то есть определить те интересы, которые в максимальной степени могли бы сблизить наиболее значимые заинтересованные стороны одного типа, и обеспечить их однонаправленность с интересами организации.

Во второй главе **«Методологические основы оценки качества управления организациями»** структурированы методы оценки качества управления организациями; усовершенствован концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией; обоснована структура показателей оценки уровня качества управления организацией, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон.

Для оценки качества управления выделены общетеоретические методы: анализ, синтез, дедукция, индукция, аналогия, абстрагирование. Отдельное внимание следует уделить применению методов экономико-математического моделирования и статистического анализа. Применение таких методов исследования при оценке качества управления организацией обосновывается тем, что любые экономические процессы подвергаются воздействию случайных событий (факторов) с определенной вероятностью и непредсказуемым результатом.

При анализе и оценке качества управления особое внимание следует обратить на уровни управления. Высший уровень связан с применением системы сбалансированных показателей (англ. Balanced Scorecard, BSC), на уровне тактического управления важно наличие ключевых показателей эффективности (англ. Key Performance Indicator, KPI), на оперативном уровне применяется процессный подход к оценке бизнес-процессов. Качество управления также следует измерять в виде наличия определенных навыков и компетенций у руководящего состава организации с применением методов сравнения. Относительно оценки мотивации и культуры поведения персонала в организации необходимы методы социологического исследования. Применение инструментов

бенчмаркинга позволяет сравнить достижение различных показателей с эталоном.

Для недопущения бессистемного использования научных методов для оценки качества управления предложен комплексный метод оценки уровня качества управления, включающий четыре блока показателей: целевой, основных финансово-экономических показателей, оценки сотрудников, оценки требований заинтересованных сторон (рисунок 2). Существенное влияние на блоки показателей оказывает сама модель управления организацией, а результаты оценки по каждому блоку в комплексе характеризуют уровень качества управления.

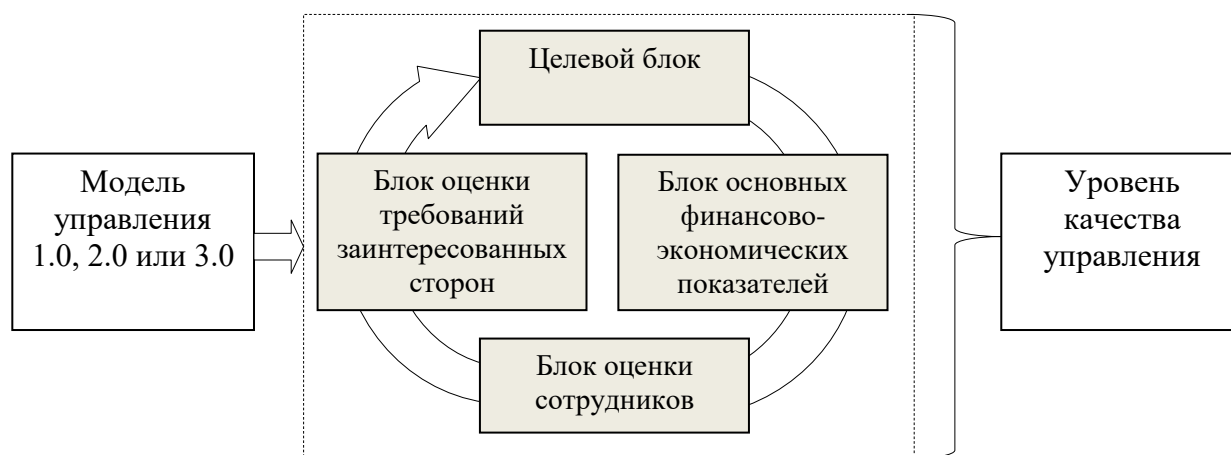


Рисунок 2 – Блоки показателей комплексного метода оценки уровня качества управления

Комплексный метод оценки предполагает прохождение шести этапов: определяются цели и условия функционирования объекта оценки; формируется информационная база; составляется общая схема системы управления; исследуются взаимосвязи и обусловленности отдельных составляющих, показателей и факторов производства; строится модель системы управления; производится оценка результатов деятельности.

Исходя из понимания структуры методов оценки качества управления, анализа теории заинтересованных сторон и концепции TQM в контексте действующей модели управления, которая трансформируется под воздействием глобальных рисков, сформирован концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией (рисунок 3).

Отмечено, что именно подготовка квалифицированных и востребованных специалистов в контексте представленного концептуального подхода составляет основу удовлетворения требований заинтересованных сторон, как с позиции государства (законодательной и исполнительной власти), так и общества в совокупности с организациями различных сфер деятельности.

Выделены принципы, на основе которых формируются показатели оценки уровня качества управления в организации: структура показателей может

меняться в зависимости от стратегии организации и характера протекания основных бизнес-процессов; информативность показателя представляется, исходя из получения данных, характеризующих показатель в динамике минимум за последние три года; наличие как отрицательного, так и положительного показателя.

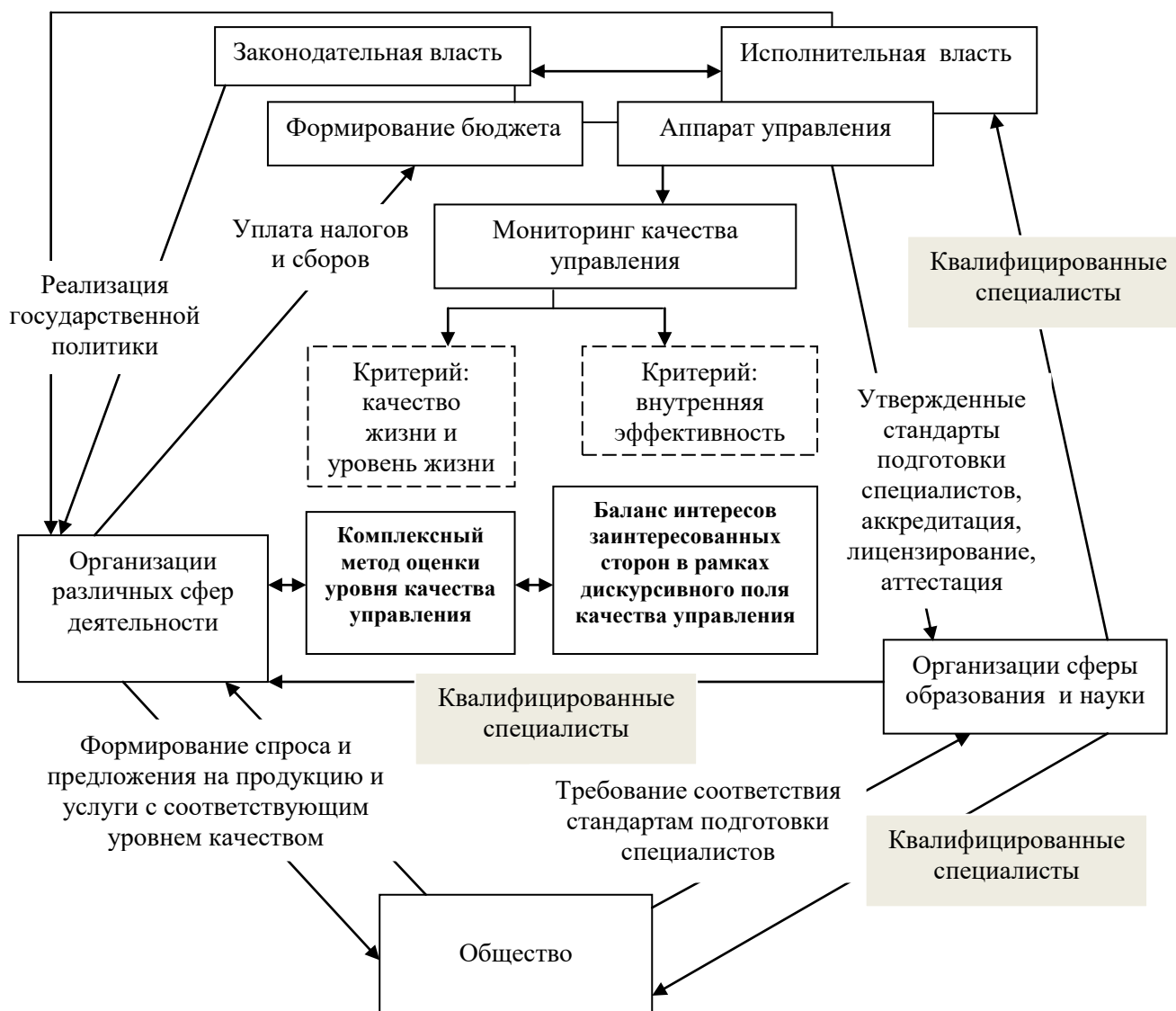


Рисунок 3 – Концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией

Предложена структура показателей оценки уровня качества управления в разрезе трех уровней бизнес-процессов. Первая группа показателей оценки качества управления укрупнена в рамках финансово-экономического блока. В данном случае для заинтересованной стороны (учредитель или собственник организации) интересны показатели результативности и эффективности в виде соотношения результатов деятельности организации с затратами, связанными с

достижением данных результатов. Вторая группа показателей обозначена как социальные и маркетинговые. Третья группа показателей сформирована по экологическому признаку.

Данная структура показателей оценки уровня качества управления организацией направлена на результативность использования всех видов ресурсов и учитывает трехкомпонентную структуру мотивационных и демотивационных факторов в системе управления, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон.

В третьей главе **«Организационно-методическое и нормативное обеспечение оценки качества управления организациями»** проведен анализ современного состояния нормативного обеспечения оценки качества управления в организациях; определены факторы, оказывающие влияние на качество управления в организациях, и принципы, на основе которых формируется качество управления в организации; разработан и апробирован методический подход к интегральной оценке уровня качества управления в организациях Донецкой Народной Республики.

Проведен анализ нормативного обеспечения оценки качества управления в организациях Донецкой Народной Республики во внешнем и внутреннем окружении. Обозначены основные нормативные документы, регулирующие процессы управления качеством. Исходя из выстроенной в организации системы управления качеством, сформирован перечень основных внутренних нормативных документов в виде стандартов, регламентов и правил по отношению к качеству управления. Определено, что во внутренних нормативных документах должны быть представлены ключевые аспекты оценки качества управления. Стандартизация процессов управления качеством влечет за собой формирование внутренних нормативных документов на уровне руководящего состава организации. Обосновано включение во внутренние стандарты организации процедуры оценивания качества управления с учетом ряда показателей: степень достижения поставленных целей; показатели эффективности; обратная связь от заинтересованных сторон.

Представлена классификация факторов, которые оказывают влияние на качество управления в организациях, в среде прямого и косвенного воздействия, внешних и внутренних по отношению к организации.

Среди внешних факторов, влияющих на качество управления в организациях, выделено общее социально-экономическое развитие государства и динамика потребления продукции, услуг по соответствующим отраслям. Наибольшим приростом характеризуется обрабатывающая промышленность, в числе которой отрасли, обеспечивающие продовольственную безопасность, а также оптовая и розничная торговля. Рост уровня заработной платы со сдержанными инфляционными процессами ведет к увеличению покупательной способности населения и уровня потребления, расширению потребительской корзины. Наряду с этим интеграционные процессы Донецкой Народной Республики и Российской Федерации также выступают фактором активизации внимания руководящего состава организаций к качеству управления для обеспечения устойчивого развития в условиях увеличивающейся конкуренции.

Определено, что в ряду внутренних факторов, оказывающих влияние на качество управления в организациях, важное место отводится таким профессионально-квалификационным факторам, как уровень образования управленческих кадров и их опыт работы. На основании мониторинга, проводимого ежегодно в Центре дополнительного профессионального образования (далее – ЦДПО) ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» (далее – ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»), а также анкетирования в группах по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки «Менеджмент организаций», «Менеджмент в здравоохранении» проанализирована динамика количества слушателей с опытом работы на управленческой должности, а также не имеющих базового экономического и/или управленческого образования, которые выбрали программы переподготовки в сфере менеджмента, за три учебных года (рисунок 4).

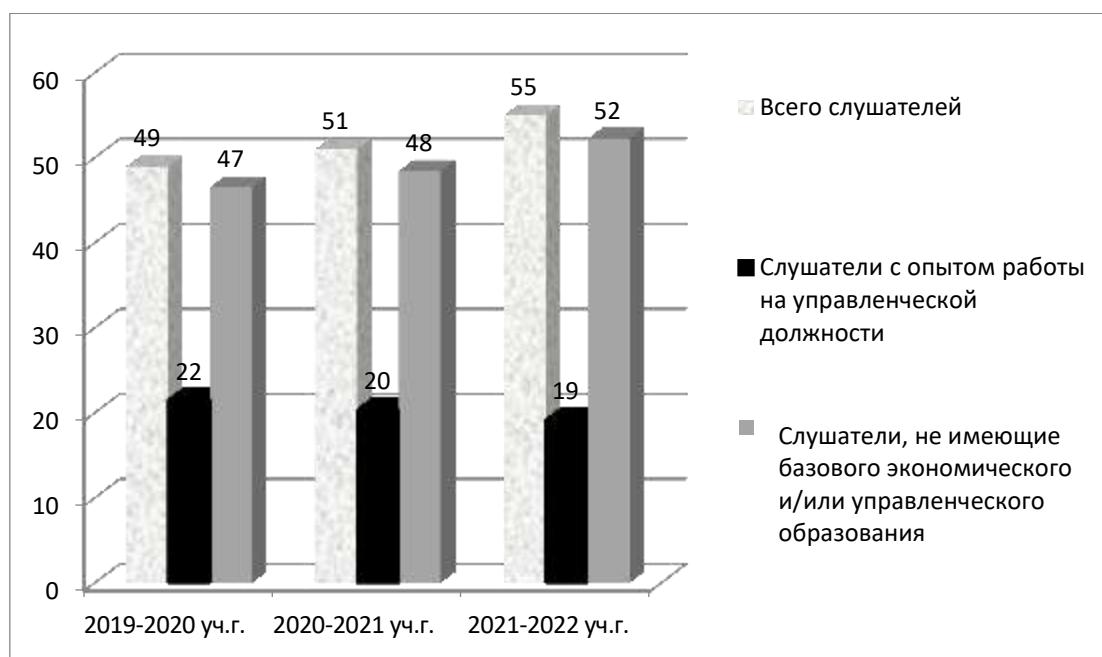


Рисунок 4 – Динамика количества слушателей ЦДПО ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» с опытом работы на управленческой должности и не имеющих базового высшего экономического и/или управленческого образования, чел.

Так, на переподготовку приходят в основном слушатели из организаций, в которых занимают управленческие должности, но без базового экономического и/или управленческого образования, – это в среднем соответствует 40 % от всех слушателей. Более 95 % слушателей вообще не имеют базового высшего экономического и/или управленческого образования.

Еще одним внутренним фактором, влияющим на качество управления организацией, является мотивация персонала. Так, на примере ДП «ТОР» были проанализированы факторы мотивации для выявления тех составляющих, на

которые необходимо обратить внимание топ-менеджменту или учредителям данной организации. Исследованием было охвачено 35 % штатной численности работников, в том числе 5 % – руководители, 10 % – специалисты и технические исполнители, 20 % – рабочие, что отражает соотношение различных групп работников в структуре персонала организации. Выявлено, что мотивация работников организации находится на достаточно низком уровне, ведь только 43 % респондентов удовлетворяет состояние факторов, которые непосредственно влияют на заинтересованность персонала в результатах труда. При этом большинство из них недовольны такими аспектами, как отсутствие проведения тренингов по улучшению социально-психологического климата в коллективе, недостаточное количество ежегодных путевок в санатории, пансионаты, в том числе для детей работников на детские оздоровительные базы отдыха и т.п.

В целом, в отношении группы внутренних факторов, влияющих на качество управления организациями, связанных с персоналом, квалификацией и опытом работы управленческих кадров, предлагается проработать комплекс мероприятий: создание условий для непрерывного обучения; приближение внутренних стандартов, регламентов, правил к эталонному значению; привлечение внешних экспертов (консалтинговых компаний) к проведению оценки качества управления организацией; научная обоснованность принимаемых решений по отношению к повышению качества управления.

Сочетание результатов анализа нормативного обеспечения оценки качества управления, внешних и внутренних факторов позволили определить принципы, на основе которых формируется качество управления в организации, а именно: целевое назначение оценки с ориентиром на поиск тех проблемных вопросов, решение которых повышает качество управления; системность; объединение количественного и качественного анализа процессов управления; проведение качественной оценки на основе коллегиальных решений; проведение ежеквартальных и ежегодных самооценок управленческого персонала; взаимосвязь системы управления качеством с показателями достижений руководящего состава организации; централизованность проведения оценки; прогрессивность в части постоянного организационного развития структуры управления.

Разработан методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией с использованием методов статистического анализа и экономико-математического моделирования и проведена его апробация в 13 коммерческих организациях Донецкой Народной Республики, использующих в своей деятельности стандартизированные подходы к системе управления (качеством, рисками, промышленной безопасностью и охраной труда и пр.). В рамках апробации проанализированы данные в динамике за три года в разрезе 23 показателей и определен уровень качества управления в указанных организациях.

В случае, когда количество показателей достаточно большое, стараются уменьшить их число, объединив схожие показатели в одну группу методами кластеризации. Применение кластеризации (кластерного анализа) в общем виде сводится к следующим этапам: отбор выборки объектов для кластеризации;

определение множества переменных, по которым будут оцениваться объекты в выборке, и нормализация значений переменных; вычисление значений меры сходства между объектами; применение метода кластерного анализа для создания групп сходных объектов (кластеров); представление результатов анализа.

В диссертации использован иерархический алгоритм (алгоритм таксономии) разбиения показателей на кластеры, при котором расстояние между кластерами определялось методом «дальнего соседа».

В результате кластерный анализ данных показателей позволил выделить четыре кластера:

I. Организационный (G_I): наличие CRM-системы; доля прибыли, которая формирует рисковый фонд или венчур; автоматизация процесса принятия управленческих решений; опыт работы управленческих кадров; действие системы ключевых показателей эффективности KPI; доля штрафов за загрязнение окружающей среды в общем объеме расходов.

II. Научно-технический и квалификационный (G_{II}): степень достижения поставленных целей; гибкость в принятии управленческих решений; уровень квалификации управленческих кадров; реализация принципов корпоративной социальной ответственности; количество патентов, приобретенных или разработанных самостоятельно; наличие кружков качества; доля инженерных кадров (технологов), которые получают возможность использовать до 10-15% рабочего времени на поисковые и научные работы.

III. Результативность и эффективность (G_{III}): показатели эффективности; коэффициент текучести персонала; наличие обратной связи от заинтересованных сторон; количество травм, полученных на производстве.

IV. Производство и маркетинг (G_{IV}): уровень качества продукции, услуг; уровень качества организации производства; узнаваемость организации и ее имидж в сети Интернет; применение инструментов бенчмаркинга; возможность переработки упаковки или утилизации отходов.

Для комплексной оценки за трехлетний период (2019-2021 гг.) определены два результирующих сводных показателя: абсолютный, учитывающий весь рассматриваемый период, и относительный (динамический), который отражает тенденцию развития по ежегодной статистике сводного интегрального кластера (CG), являющегося средним взвешенным значением показателей ($G_I, G_{II}, G_{III}, G_{IV}$).

При вычислении абсолютного сводного показателя (AI) за весь рассматриваемый период наиболее важным будет значение показателя (CG) за 2021 г., а наименее важным – за 2019 г. Поэтому в качестве весовых коэффициентов по соответствующим годам выбран знаменатель геометрической прогрессии (q), для которой выполняется $q + q^2 + q^3 = 1$:

$$AI_l = q^3 \cdot (CG_{2019})_l + q^2 \cdot (CG_{2020})_l + q \cdot (CG_{2021})_l, \quad (1)$$

где l – номер организации ($l = \overline{1,13}$), $q \approx 0,54$.

Относительный (динамический) индекс по приращениям сводного интегрального кластера (CG) за трехлетний период вычисляется как

$$DI_l = \sqrt{\left(1 + \frac{(\Delta_{2019-2020})_l}{(CG_{2019})_l}\right) \left(1 + \frac{(\Delta_{2020-2021})_l}{(CG_{2020})_l}\right)}, \quad (2)$$

где l – номер организации ($l = \overline{1,13}$), $\Delta_{2019-2020} = CG_{2020} - CG_{2019}$, $\Delta_{2020-2021} = CG_{2021} - CG_{2020}$.

Индекс (2) показывает средние темпы роста ($DI > 1$) или, напротив, снижения ($DI < 1$) сводного интегрального кластера (CG) оценки уровня качества управления организациями за 2019-2021 гг.

На рисунке 5 представлена графическая интерпретация двух групповых показателей, вычисленных по формулам (1), (2): абсолютный сводный показатель и относительный (динамический) индекс по приращениям за трехлетний период (2019-2021 гг.). Пунктирная линия разделяет области высокого (I) и среднего (II), а также среднего и низкого (III) уровней качества управления организациями по абсолютному сводному показателю (AI):

I. Высокий уровень: ООО «Фирма «Колбико» (X_5), ДП «ТОР» (X_3), Корпорация «ПО «Донойл» (X_8), ООО «Холдинг Донбассхлеб» (X_6);

II. Средний уровень: ГП «Шахтерская птицефабрика» (X_2), ООО «Стиролбиофарм» (X_{12}), ООО «Торговый дом «Горняк» (X_1), ООО «Донбиофарм» (X_{13}), ООО «Донецкая табачная компания» (X_4);

III. Низкий уровень: ООО «Донецкий пивоваренный завод» (X_7), ООО «Твой производитель» (X_9), ООО «САЛИОН» (X_{11}), ПАО «Снежнянская швейная фабрика «Снежинка» (X_{10}).

Разработанный и апробированный методический подход позволяет наиболее объективно классифицировать организации по уровню качества управления и формирует основу разработки мероприятий и принятия управленческих решений по обеспечению качества управления. Так, например, ООО «САЛИОН» (X_{11}) по абсолютному сводному показателю имеет низкий уровень качества управления и при этом демонстрирует незначительную положительную динамику по относительному (динамическому) индексу приращений сводного интегрального кластера за 2019-2021 гг., что указывает на явные проблемы обеспечения качества управления и необходимость разработки мероприятий по его повышению.

В четвертой главе «**Концептуальные основы обеспечения качества управления организациями**» рассмотрен процесс обеспечения качества управления организацией с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности; предложено развитие мотивационного компонента обеспечения качества управления организацией; конкретизирована процедура формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией.

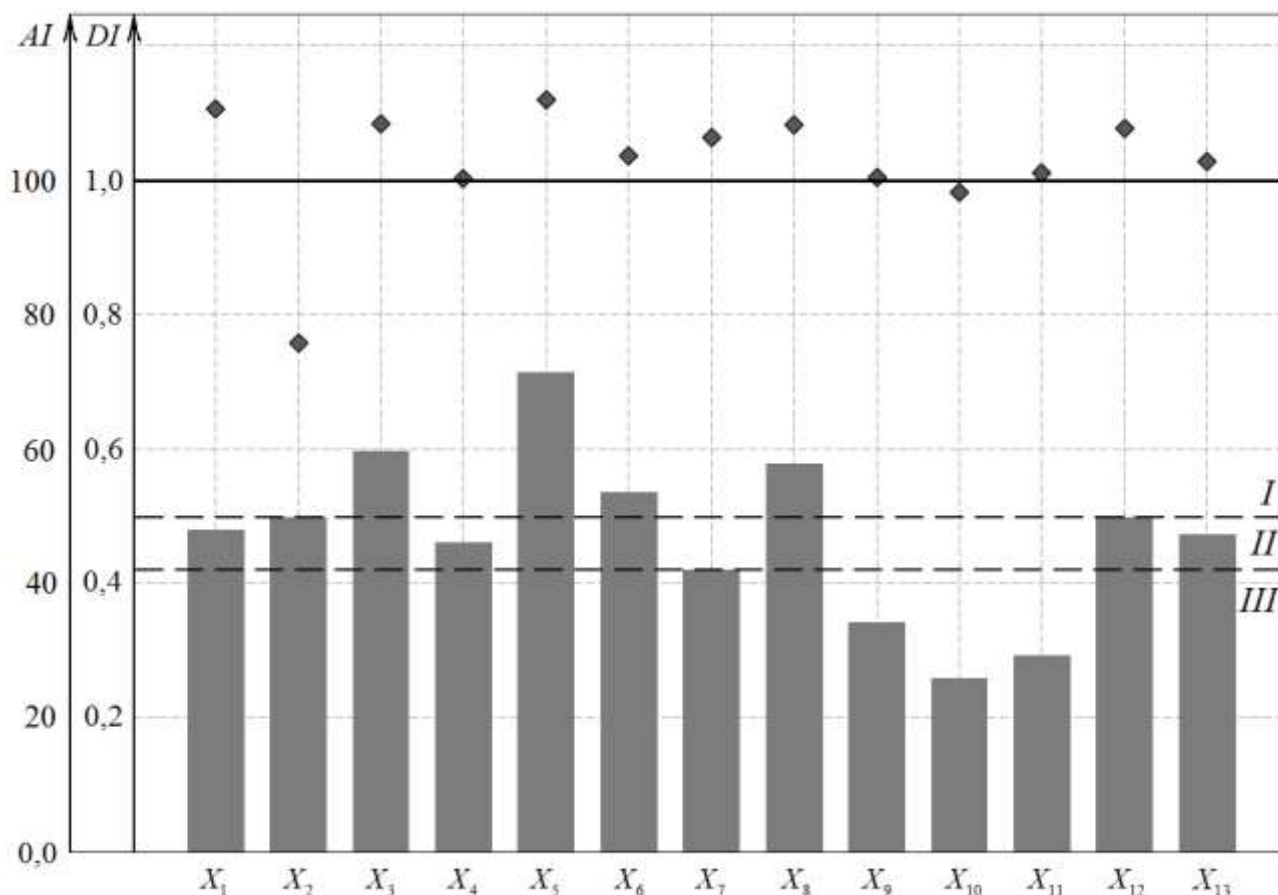


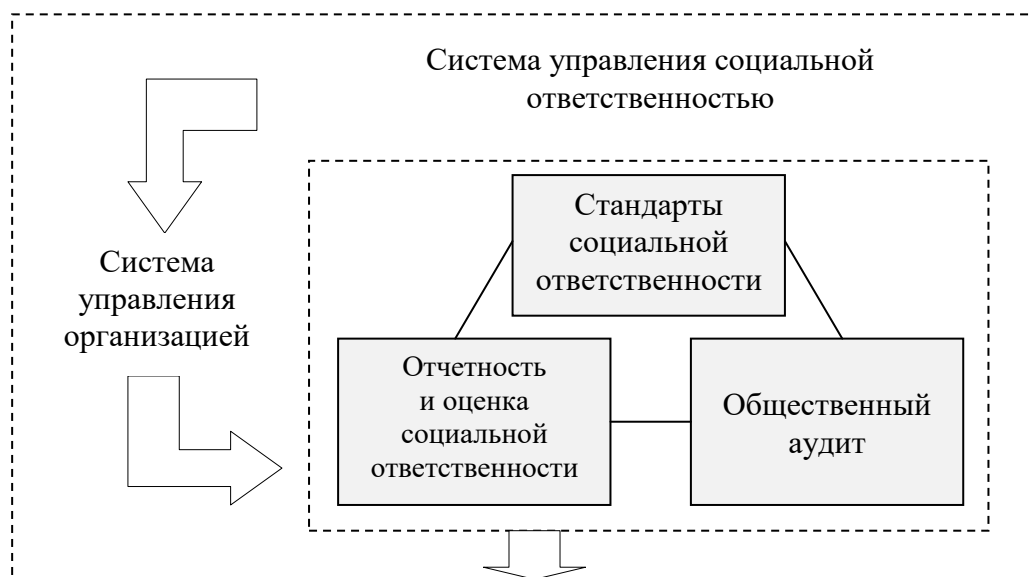
Рисунок 5 – Абсолютный сводный показатель (■) и относительный (динамический) индекс по приращениям (◆) оценки уровня качества управления в организациях Донецкой Народной Республики (*I* – высокий, *II* – средний, *III* – низкий) за 2019-2021 гг.

Выявлено, что в условиях становления экономики Донецкой Народной Республики принципы корпоративной социальной ответственности реализуются организациями не в полной мере, и существует ряд причин, сдерживающих развитие корпоративной социальной ответственности. К таким причинам отнесены: низкий уровень социальной ответственности государства; недостаточность соответствующей поддержки со стороны государства в виде налоговых льгот, различных финансовых поощрений и разъяснительной работы; недостаточный опыт и квалификация сотрудников организаций в решении социальных проблем; неспособность или невозможность определить экономический эффект от социальных программ; трудоемкость составления социальных отчетов; отсутствие соответствующего нормативного обеспечения социальной отчетности; политическая нестабильность и неуверенность в будущем.

Определено, что реализация принципов корпоративной социальной ответственности является важным фактором устойчивого развития отечественных организаций и позволяет обеспечивать требуемый уровень качества управления. Она положительно влияет на показатели деятельности организаций, улучшает их деловую репутацию, конкурентные позиции как на государственном, так и на международном уровне, что обеспечивает в

перспективе повышения качества управления.

На основе анализа международных стандартов социальной ответственности обосновано, что концептуальным базисом обеспечения качества управления с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности может служить стандарт SA 8000, устанавливающий требования к построению системы управления социальной ответственностью в организации. Для этого выделены составляющие корпоративной социальной ответственности и определена схема внедрения в организации системы управления социальной ответственностью (рисунок 6).



Этапы внедрения (по стандарту SA 8000)



Рисунок 6 – Обобщенная схема внедрения в организации системы управления социальной ответственностью по стандарту SA 8000

Для внедрения корпоративной социальной ответственности в основные процессы управления организации особое внимание необходимо уделять вопросам совершенствования системы мотивации. Так, действенная система мотивации повышает как эффективность и качество труда персонала, так и

качество управления организацией. С позиции теории мотивации, в первую очередь, руководству организаций следует уделять внимание внутренней составляющей корпоративной социальной ответственности, постепенно расширяя направления ее реализации от непосредственного предоставления социальных услуг на собственных объектах до формирования благоприятного социально-психологического климата в коллективе, элементов корпоративной культуры, а также предоставления пакетов социальных компенсаций в денежном эквиваленте (так называемой монетизации социального пакета).

При этом важным остается учет всех специфических требований, которые выдвигает система управления социальной ответственностью к детскому труду, принудительному труду, здоровью и защите (охране труда), свободе объединений и прав на коллективный договор, недопущению дискриминации, применению дисциплинарных мер, продолжительности рабочего времени, оплате труда и т.п. При условии соблюдения указанных требований считается возможным добиться роста заинтересованности работников в улучшении результатов труда и повышения действенности системы мотивации персонала организации.

При решении задачи по развитию мотивационного компонента обеспечения качества управления организацией структурированы основные ошибки руководителей при реализации функции мотивации в организации. Для предотвращения ошибок в связи с отсутствием навыков у руководителей предложена программа развития ключевых управленческих навыков руководителя (таблица 1).

Таблица 1 – Программа развития ключевых управленческих навыков руководителя

Управленческие навыки	Характеристика навыков	Выполняемые задачи и отработываемые техники
1	2	3
1. Решение проблем и принятие решений	Способность руководителя понять проблему, найти для нее решение и конвертировать решения в конкретный и выполнимый план действий	Структурное решение проблемы; четкое определение проблемы; поиск причин проблемы; поиск и выбор решений проблемы; умение осознанно пользоваться логическим и творческим мышлением; создание плана действий; усиление плана действий через анализ поля сил и возможных препятствий
2. Выдача задания	Способность руководителя задачу донести до работника так, чтобы тот понял ожидания от результата и действий, сохранив при этом мотивацию к выполнению	Структура выдаваемого задания (цель, план действий и поведение); алгоритм выдачи задания; уровни компетентности сотрудника; постановка цели; делегирование полномочий; обсуждение поведения; проверка понимания
3. Разрешение конфликта	Способность руководителя найти конструктивный выход из явной или неявной конфликтной ситуации с сотрудником	Сначала эмоциональное воздействие, затем рациональное; сопереживание и переход к делу; эмоциональный интеллект и его составляющие; рациональное решение конфликта посредством переговоров в партнерском стиле

Продолжение таблицы 1

1	2	3
4. Лидерство и мотивация	Умение руководителя привлечь сотрудника в активное выполнение рабочих задач на постоянной основе и в случае необходимости	Теории мотивации: материальное и нематериальное стимулирование; использование лидерства (эмоционального «заражения») как важной составляющей работы руководителя; стратегическое привлечение сотрудника к работе; тактическое лидирование (харизма, интеллектуальный вызов, индивидуальный подход и смысл)
5. Наставничество	Способность руководителя обучить сотрудника технически более правильному способу выполнения рабочих задач	Особенности обучения взрослых; составляющие обучения (знания, навыки и ценности) и виды взаимодействия с сотрудником для их развития (презентация, ролевая игра и дискуссия); понятное объяснение; обратная связь по поведению; дискуссия о ценностях

Выделяя факт существования организационного феномена демотивации, исследована сущность и причины появления этого феномена, а также способы его устранения (формальные, точечные и системные решения) в системе управления персоналом в контексте обеспечения качества управления организацией. Для повышения квалификации руководителей организаций различных сфер деятельности предложено использовать возможности системы дополнительного профессионального образования в рамках функционирования образовательных организаций высшего образования Донецкой Народной Республики для обеспечения выработки компетенций: управленческих (применение базовых техник, которые непосредственно влияют на производительность труда сотрудников); развитие лидерских качеств; навыки по обеспечению качества управления организацией.

Конкретизирована процедура формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией в части обязательного применения интегрированной модели технологической зрелости СММІ, которая позволяет оценить уровень готовности организации к использованию процессно-ориентированного подхода.

Определено, что управленческие информационные системы – это разновидность экономических информационных систем, специализирующихся в конкретной области применения, например, в менеджменте. В информационных системах менеджмента выделяют обеспечивающие и функциональные части, как и в других информационных экономических системах. Такая экономическая система определяется целевым назначением, конкретной специализацией работ управленческого персонала. В данном случае использование организационного ресурса проявляется в способности руководящего состава создать условия инновационной восприимчивости и осознания роли организационных инноваций.

Для обеспечения экономической интеграции Донецкой Народной Республики и Российской Федерации в организациях различных сфер деятельности при решении вопросов автоматизации неприемлемо бессистемное накопление новых разработок. Поэтому выделено четыре фактора целостности программно-аппаратного комплекса в организации, характеризующих принципиальные отличия информационной системы от набора информационных продуктов со сходным функционалом. В их числе сохранение в течение всего жизненного цикла принципиальной согласованности процессов управления, для автоматизации которых создается информационная система; обеспечение технологической целостности системы посредством использования согласованного набора информационных технологий для управления информационными ресурсами организации; обеспечение соответствия функциональных возможностей рабочих мест сотрудников их должностным обязанностям; использование единого регламента эксплуатации и обслуживания всех компонентов информационной системы, разрабатываемого при ее создании. Учет указанных факторов в процедуре формирования экономических информационных систем создает возможность для решения комплекса проблем, которые не могут быть решены при бессистемной автоматизации управленческих процессов.

В контексте информационного обеспечения экономических информационных систем определены требования в виде достоверности, своевременности, актуальности и документального подтверждения информации. В результате формирование экономических информационных систем должно осуществляться в несколько этапов: анализ; разработка методологии решения задач системы; структурирование методов и задач; построение аналоговой сети; экспериментальное опробование и разработка рабочей документации; ввод в эксплуатацию.

В пятой главе **«Организация процесса повышения качества управления организациями»** рассмотрен методический инструментарий повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала; разработан механизм повышения качества управления организацией; усовершенствована модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления.

Установлено, что одним из методических инструментов повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала выступает определение уровня интеграции информационных технологий и управленческих процессов. Естественно, уровень такой интеграции связан с развитием необходимых компетенций у руководящего состава организации. Для того чтобы интеграция проходила успешно, описаны шаги, выполнение которых обеспечивает применение процессного подхода. Во-первых, целесообразно определить процессы, которые необходимы для обеспечения качества управления, а также их применение внутри организации. Далее необходимо выявить последовательность таких процессов и их взаимосвязь друг с другом. Следующий шаг – определить критерии оценки

результативности этих процессов, а также методы управления ими. Далее следует обеспечить наличие ресурсов и информации, необходимых для реализации этих процессов и их мониторинга. Целесообразно проводить систематический анализ этих процессов; реализовывать мероприятия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Также методическим инструментом повышения качества управления организацией является формирование командной формы организации деятельности, что приводит к повышению эффективности всех бизнес-процессов. Работа по формированию команд в организациях в нынешних условиях должна опираться на современные технологии активного обучения и охватывать как стратегические ориентиры (ориентация на задачу), так и работу над отношениями в команде (ориентация на отношения). Это позволит создавать эффективные команды, члены которых нацелены на конечный результат, проявляют инициативу и используют творческий подход к решению задач, сотрудничают внутри команды и с внешней средой.

В современных условиях становления экономики Донецкой Народной Республики не уделяется достаточного внимания созданию системы непрерывного образования в сфере качества управления. Подготовка руководителей в данной сфере традиционно осуществляется в организациях высшего и дополнительного образования в рамках специальных программ повышения квалификации. Такие программы может реализовывать Центр дополнительного профессионального образования ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». Анализ опыта подготовки руководителей в сфере качества управления позволяет сформировать адаптивный алгоритм подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления организацией (рисунок 7).

Определен обязательный перечень знаний, умений и навыков в сфере качества управления организацией. Кроме этого, внедрение программ бизнес-образования как одной из организационно-экономических форм развития системы управления образовательной организации одновременно будет оказывать положительное влияние на развитие отдельных организаций различных сфер деятельности и создание нового поколения управленцев, способных решать сложные экономические и управленческие задачи в соответствии с условиями трансформации экономики.

Применение принципов управления качеством, определенных в концепции TQM, и принципа проактивности управления по концепции «Шесть сигм» во время внедрения, поддержания и совершенствования систем управления качеством позволяет образовательным организациям, которые осуществляют подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов, реализовать принципы непрерывного образования. Кроме того, так обеспечивается обратная связь с заинтересованными сторонами (организациями, органами власти, обществом) относительно их удовлетворенности результатами обучения, потребностей и ожиданий по

поводу будущего обучения, что дает возможность руководителям образовательных организаций разрабатывать и принимать управленческие решения с целью внесения изменений в исходные условия функционирования системы непрерывного образования.

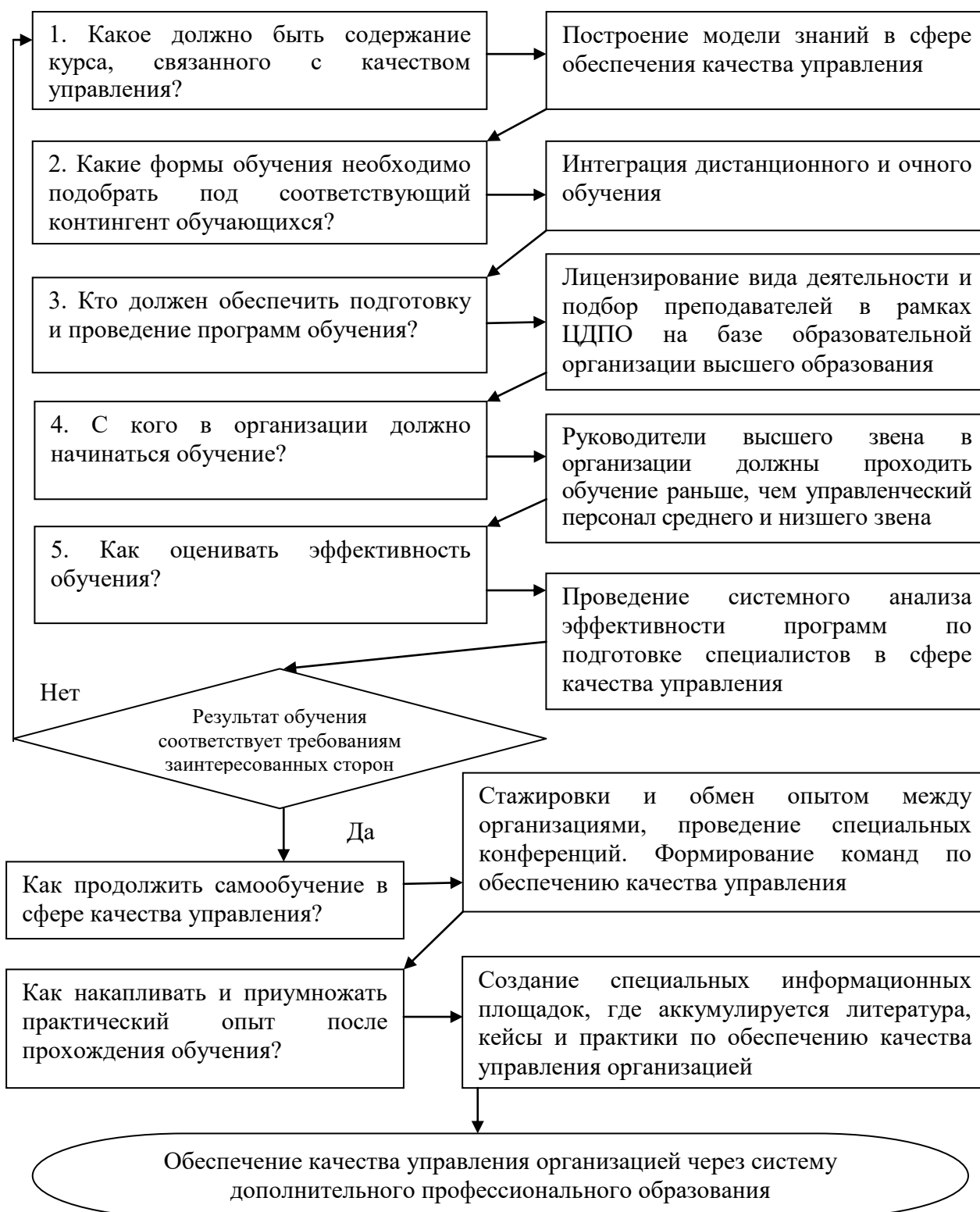


Рисунок 7 – Адаптивный алгоритм подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления организацией

Обосновано, что проектный подход к инициируемым и контролируемым руководящим составом организационным изменениям является наиболее приемлемым инструментом в механизме повышения качества управления организацией, который представлен в виде схемы (рисунок 8).



Рисунок 8 – Механизм повышения качества управления организацией

Субъектом управления в данном механизме является руководящий состав организации, который под воздействием внешних и внутренних факторов способен определить виды и группы организационных изменений. С использованием теории заинтересованных сторон в контексте поиска баланса их интересов специфика проведения организационных изменений в рамках данного механизма затрагивает следующие группы показателей: качество управленческого труда в виде профессионализма и достижения конкретных финансово-экономических результатов; качество используемых ресурсов в процессах управления; качество маркетинга и имидж организации. С помощью методического подхода к интегральной оценке уровня качества управления в целом субъект управления получит полный отчет в разрезе отдельных показателей и единого интегрального для разработки проектных мероприятий по достижению цели повышения качества управления организацией.

Организация функционирует в рамках определенной институциональной среды, где формируется поле ее взаимодействия с заинтересованными сторонами. Большинство правовых, административных, экономических, социальных норм, правил, процедур, создаваемых формальными институтами, закреплено нормативными правовыми актами, принимаемыми в пределах своих полномочий органами государственной власти. Это определяет особое внимание к изучению взаимодействия организации с органом государственной власти в контексте повышения качества управления.

Определено, что орган государственной власти заинтересован в обеспечении стабильных социально-экономических условий, качества и уровня жизни, а также внутренней эффективности. Интересы организации, в первую очередь, сосредоточены на достижении собственных целей функционирования и развития. В процессе поиска баланса интересов может возникать необходимость предоставления публичных услуг. Применение процессного подхода позволило усовершенствовать модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления (рисунок 9).

Рассмотрен постоянный цикл обеспечения качества управления организацией с такими блоками, как управление всеми видами ресурсов в организации, учет нормативных документов, определяющих требования к предоставлению услуг, формирование эффективных структур управления и интегральная оценка уровня качества предоставления услуг с учетом удовлетворенности заявителя с возможностью повышения в случае выявления его несоответствия требованиям.

Детализирован блок модели по формированию эффективных структур управления в органе государственной власти. Для быстрого формирования адаптивной структуры управления органа государственной власти к внешним условиям предложена методика углубленного функционального обследования действующей структуры. Целью проведения функционального обследования является анализ задач и функций на предмет их соответствия реальным

потребностям общества и требованиям законодательства, а также на предмет соответствия организационной структуры управления органа государственной власти возложенным на него задачам и функциям.

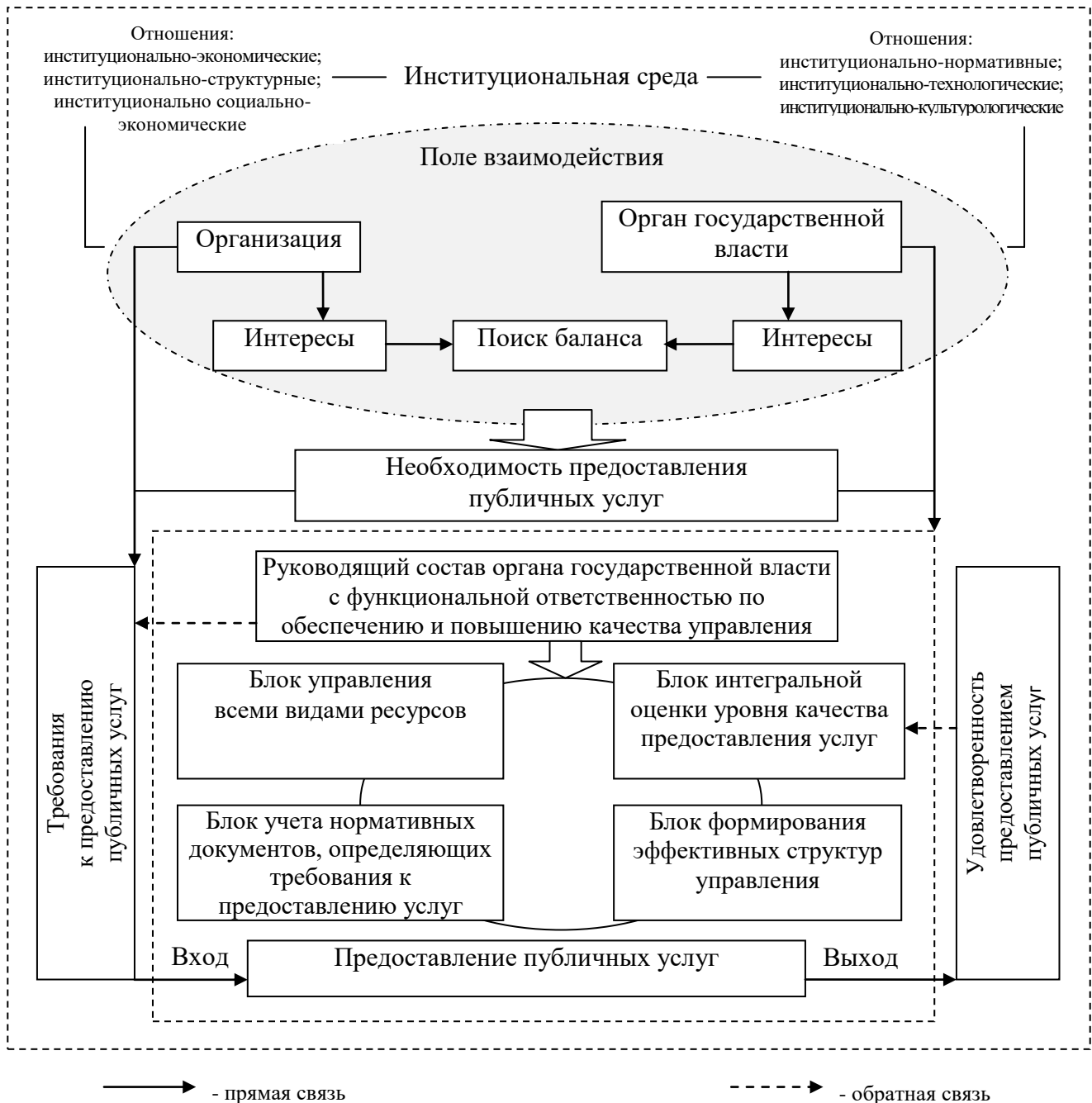


Рисунок 9 – Модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления

По мере изменения институциональной среды интересы органа государственной власти и организации могут меняться, как и требования к предоставлению публичных услуг. В этом случае качество управления будет определяться, наряду с формированием адаптивной структуры управления, своевременностью и полнотой учета изменений в нормативных документах, определяющих требования к предоставлению услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Диссертация посвящена решению актуальной научно-прикладной проблемы разработки теоретико-методологических основ обеспечения качества управления организациями различных сфер деятельности. Полученные результаты позволяют сформулировать выводы, разработать предложения, имеющие теоретическое и прикладное значение, и свидетельствуют о подтверждении гипотезы исследования и достижении цели.

1. На основе теоретических исследований новой парадигмы управления организацией сформированы современные требования к системе управления организациями, которые включают в себя: использование информационных технологий и автоматизации бизнес-процессов; применение стратегических инструментов; использование институциональных аспектов реализации корпоративной социальной ответственности; включение в основные процессы коллективных договоров и деятельность профессиональных союзов. Совокупность представленных современных требований к системе управления организациями позволяет выстроить стратегические приоритеты развития данных организаций с учетом интересов различных заинтересованных сторон (учредители, руководящий состав, трудовой коллектив, инвесторы, поставщики, потребители, органы государственной власти и пр.).

2. По результатам теоретических исследований определена сущность и выявлены взаимосвязи компонентов обеспечения качества в системе управления организацией как характеристика качества процессов, протекающих в системе управления, что также позволило расширить понятийно-категориальный аппарат теории управления в части определения понятий «качество», «управление качеством», «качество управления». Понимание качества управления организацией как степени соответствия совокупности присущих управлению характеристик требованиям (установленным самой организацией или сформированным различными заинтересованными сторонами) нашло отражение в сформированном дискурсивном поле в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы, что в совокупности определяет качество управления как один из факторов устойчивого развития организации в современных условиях.

3. Усовершенствован концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон, основывающийся, в отличие от существующих подходов, на комплексном методе оценки уровня качества управления и теории заинтересованных сторон, действующей модели управления, которая трансформируется под воздействием глобальных рисков, а также с учетом определенных требований заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией. Отмечено, что именно подготовка квалифицированных и востребованных специалистов в контексте представленного концептуального подхода составляет основу удовлетворения требований заинтересованных сторон, как с позиции государства (законодательной и исполнительной власти), так и общества в совокупности с организациями различных сфер деятельности.

4. Обоснована структура показателей оценки уровня качества управления организацией, направленная на результативность использования всех видов ресурсов, которая учитывает трехкомпонентную структуру мотивационных и демотивационных факторов (финансово-экономических; социальных и маркетинговых; экологических) в системе управления, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон.

5. Проведен анализ современного состояния нормативного обеспечения оценки качества управления в организациях, определены факторы, оказывающие влияние на качество управления, и принципы, на основе которых формируется качество управления в организации. К таким принципам относятся следующие: целевое назначения оценки с ориентиром на поиск тех проблемных вопросов, решение которых повышает качество управления; системность; объединение количественного и качественного анализа процессов управления; проведение качественной оценки на основе коллегиальных решений; проведение ежеквартальных и ежегодных самооценок управленческого персонала; взаимосвязь системы управления качеством с показателями достижений руководящего состава организации; централизованность проведения оценки; прогрессивность в части постоянного организационного развития структуры управления. Данные принципы позволяют обосновать включение во внутренние стандарты организации процедуры оценивания качества управления с учетом ряда показателей: степень достижения поставленных целей; показатели эффективности; обратная связь от заинтересованных сторон.

6. Разработан и апробирован методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией, который основывается на использовании статистического метода и экономико-математического моделирования. Апробация проведена в 13 коммерческих организациях Донецкой Народной Республики, использующих в своей деятельности стандартизированные подходы к системе управления (качеством, рисками, промышленной безопасностью и охраной труда и пр.). По каждой организации проанализированы данные в динамике за три года в разрезе 23 показателей. Кластерный анализ данных показателей позволил выделить четыре кластера: организационный; научно-технический и квалификационный; результативность и эффективность; производство и маркетинг. Как результат определен уровень качества управления в указанных организациях, что формирует основу разработки мероприятий и принятия управленческих решений по обеспечению качества управления.

7. Определено, что социальную ответственность необходимо рассматривать как совокупность концептуальных положений, поощряющих организации учитывать интересы общества, беря на себя ответственность за влияние собственной деятельности на заинтересованные стороны. Реализация принципов корпоративной социальной ответственности позволяет обеспечивать требуемый уровень качества управления организацией посредством внедрения соответствующей системы управления, для чего обосновано использование стандарта SA 8000. Также выделены составляющие

корпоративной социальной ответственности и определена схема внедрения в организации системы управления социальной ответственностью.

8. Отмечено, что развитие мотивационного компонента обеспечения качества управления основывается на структурировании основных ошибок руководителей при реализации функции мотивации персонала и предложении программы развития ключевых управленческих навыков руководителя через систему дополнительного профессионального образования Донецкой Народной Республики. Рассмотрен феномен демотивации и разработаны способы его устранения в контексте обеспечения качества управления организацией.

9. Конкретизирована процедура формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией в части обязательного применения интегрированной модели технологической зрелости СММІ, а также учета четырех факторов целостности программно-аппаратного комплекса в организации для недопущения бессистемного накопления новых разработок и автоматизации управленческих процессов.

10. Рассмотрен методический инструментарий повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала, который включает в себя экспертное определение уровня интеграции информационных технологий и управленческих процессов, применение процессного подхода, формирование командной формы организации деятельности персонала. Как результат сформирован адаптивный алгоритм подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления организацией.

11. Разработан механизм повышения качества управления организацией, где субъектом управления является руководящий состав, которому предлагается использовать проектный подход к определению видов и групп организационных изменений, основывающийся на требованиях заинтересованных сторон в контексте соблюдения баланса их интересов. Определена специфика проведения организационных изменений в рамках данного механизма в разрезе следующих групп показателей: качество управленческого труда в виде профессионализма и достижения конкретных финансово-экономических результатов; качество используемых ресурсов в процессах управления; качество маркетинга и имидж организации.

12. Усовершенствована модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления, которая дополнена в постоянном цикле обеспечения качества управления организацией формированием эффективных структур управления с применением методики проведения функционального обследования для формирования адаптивной структуры управления органа государственной власти при взаимодействии с организацией.

Направления дальнейших исследований будут связаны с разработкой нормативного и методического инструментария формирования активного поведения субъекта управления как основы применения механизмов проактивного управления в организациях при реализации форм сетевого взаимодействия.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ АВТОРОМ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Монографии

1. Кретьова, А.В. Демотивация персонала в организации: сущность, причины и способы решения проблемы / А.В. Кретьова // Генезис, формирование и развитие экономических систем различного масштаба, уровня и сфер действия: коллективная монография / под ред. В.В. Дорофиевко, Л.Б. Костровец, Л.П. Барышниковой, М.Л. Братковского, Л.М. Волощенко, Г.К. Губерной, М.Н. Корнева [и др.]. – Донецк: ДонГУУ, 2015. – С. 379-392.

Личный вклад соискателя: рассмотрена сущность демотивации персонала, исследованы причины ее возникновения в организации.

2. Кретьова, А.В. Обеспечение качества управления в организации / А.В. Кретьова // Социализация государственной экономической политики: выбор Донбасса как необходимость: коллективная монография / Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»; под общ. ред. Л. Б. Костровец. – Донецк: ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – П. 1.4.3. – С. 220-232.

Личный вклад соискателя: рассмотрены вопросы обеспечения качества управления в организации в результате действия внешних факторов. Сформированы блоки показателей комплексного метода оценки уровня качества управления.

3. Кретьова, А.В. Теоретические и методические аспекты обеспечения качества управления организацией: монография / А.В. Кретьова. – Донецк: ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 320 с.

Статьи в рецензируемых научных изданиях

4. Кретьова, А.В. Управление качеством социальной ответственности предприятия / А.В. Кретьова // Проблемы эффективности использования потенциала предприятий региона: сборник научных работ / ДонГУУ. – Донецк: ООО «Цифровая типография», 2009. – Т. X. – (Серия «Экономика»; вып. 130). – С. 71-80.

5. Кретьова, А.В. Организационно-экономические аспекты управления качеством в проектных организациях / А.В. Кретьова // Управление экономическим развитием промышленных предприятий: сборник научных работ / ДонГУУ. – Донецк: ДонГУУ, 2010. – Т. XI. – (Серия «Экономика»; вып. 149). – С. 64-71.

6. Кретьова, А.В. Социальная ответственность как фактор повышения мотивации персонала предприятий / А.В. Кретьова, В.В. Титаренко // Менеджер. Вестник Донецкого государственного университета управления. – 2015. – № 4 (74). – С. 125-131.

Личный вклад соискателя: выделены факторы, влияющие на мотивацию персонала, обоснована роль социальной ответственности в увеличении заинтересованности работников в результатах работы и определен порядок внедрения системы управления социальной ответственностью в организации.

7. Кретьова, А.В. Формирование институциональной среды развития механизма реализации социальной ответственности / П.А. Климова, А.В. Кретьова // Менеджер. – 2016. – № 4 (78). – С. 258-263.

Личный вклад соискателя: обоснованы мероприятия по реализации социальной ответственности и поддержке предпринимательской деятельности по реализации социальной ответственности предпринимателями на основе формирования институциональной среды.

8. Кретьова, А.В. Управление деятельностью кружков качества производственного предприятия / А.В. Жадан, А.В. Кретьова, Е.Р. Резникова // Сборник научных работ серии «Государственное управление». Вып. 4: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 217-228.

Личный вклад соискателя: рассмотрены особенности создания и функционирования кружков качества с позиции их влияния на уровень качества управления организации в целом.

9. Кретьова, А.В. Современное состояние кадрового обеспечения местного самоуправления Российской Федерации / Е.А. Шумаева, А.В. Кретьова // Экономика строительства и городского хозяйства. – 2017. – Том 13. – № 2. – С. 183-188.

Личный вклад соискателя: детализированы научные исследования российских ученых в части кадрового обеспечения органов государственной и муниципальной власти. Кадровое обеспечение рассматривается как компонент качества управления в органах государственной власти.

10. Кретьова, А.В. Теоретические подходы к стратегическому управлению развитием предприятия / Е.В. Курипченко, А.В. Кретьова // Менеджер. – 2018. – № 3 (85). – С. 161-167.

Личный вклад соискателя: рассмотрены основные этапы эволюции стратегического управления. Процесс реализации стратегии рассматривается как компонент качества управления.

11. Кретьова, А.В. Теоретические взгляды на сущность и развитие управления / А.В. Кретьова // Менеджер. – 2019. – № 1 (87). – С. 155-161.

12. Кретьова, А.В. Качество управления – основа функционирования организации в условиях формирования инновационной экономики / А.В. Кретьова // Сборник научных работ серии «Государственное управление». Вып. 15: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2019. – С. 190-194.

13. Кретьова, А.В. Организационно-экономические формы развития управленческой системы образовательной организации / М.С. Зорина, А.В. Кретьова // Сборник научных работ серии «Государственное управление». Вып. 16: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2019. – С. 6-17.

Личный вклад соискателя: доказано положительное влияние на развитие отдельных организаций, в частности, их систем управления, создания нового поколения управленцев, способных решать сложные задачи в условиях неопределенности.

14. Кретьова, А.В. Процессы оценки эффективности труда государственных служащих / А.Е. Пожидаев, А.В. Кретьова // Сборник научных работ серии «Государственное управление». Вып. 19: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ДОНАУИГС, 2020. – С. 108-119.

Личный вклад соискателя: рассмотрены различия в понятиях «аттестация» и «оценка» как отдельных инструментах для оценки качества работы государственного служащего.

15. Кретьова, А.В. Трансформация подходов к управлению взаимодействием предприятия с заинтересованными сторонами / А.В. Кретьова // Менеджер. – 2020. – № 1 (91). – С. 166-174.

16. Кретьова, А.В. Экономические информационные системы как основа повышения качества управления организацией / А.В. Кретьова // Менеджер. – 2020. – № 3 (93). – С. 84-90.

17. Кретьова, А.В. Процессный подход к обеспечению качества управления организацией / А.В. Кретьова // Сборник научных работ серии «Государственное управление». Вып. 21: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021. – С. 197-202.

18. Кретьова, А.В. Методы оценки качества управления в условиях возникновения глобальных рисков / А.В. Кретьова // Менеджер – 2022. – № 1 (99). – С. 103-110.

19. Кретьова, А.В. Нормативно-правовое обеспечение качества управления в организациях / А.В. Кретьова // Менеджер. – 2022. – № 2 (100). – С. 132-137.

20. Кретьова, А.В. Требования, предъявляемые к обеспечению качества управления организацией / А.В. Кретьова // Сборник научных работ серии «Государственное управление». Вып. 26: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ДОНАУИГС, 2022. – С. 42-49.

21. Кретьова, А.В. Совершенствование структур управления городских администраций как основа обеспечения качества управления на примере Донецкой Народной Республики / Л.Б. Костровец, Р.В. Ободец, А.В. Кретьова // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2022. – № 4 (166). – С. 98-105.

Личный вклад соискателя: обоснована методика проведения функционального обследования как составляющая обеспечения качества управления на примере органов государственной власти.

Статьи в других изданиях

22. Кретьова, А.В. Развитие корпоративной социальной ответственности в Украине с участием государства: механизм взаимодействия / А.В. Кретьова, Н.В. Березовская // Совершенствование механизмов государственного управления социально-экономическим развитием предприятий и отраслей

экономики: сборник научных работ / ДонГУУ. – Донецк: ООО «Технопак», 2011. – Т. XII. – (Серия «Государственное управление»; вып. 194). – С. 121-131.

Личный вклад соискателя: определены направления совершенствования механизма взаимодействия государства и работодателей как субъектов социальной ответственности.

Труды апробационного характера

23. Кретьова, А.В. Применение интегрированной модели технологической зрелости при внедрении системы управления качеством на предприятии / А.В. Кретьова // Управление инновационным развитием промышленности: государство, регион, предприятие: В 2-х томах. Т. 1: III международ. науч.-практ. конф.: материалы конф., г. Донецк, 1 июня 2010 г., ДонГУУ / под ред. Поважного А.С. – Донецк, 2010. – С. 104-106.

24. Кретьова, А.В. Совершенствование информационно-методического обеспечения системы управления качеством в органах государственной власти и местного самоуправления / А.В. Жадан, А.В. Кретьова // Государственное управление и местное самоуправление: тезисы XII международ. науч. конгресса, 29 марта 2012 г. – Харьков: Изд-во ХаРИ НАГУ «Магистр», 2012. – С. 29-31.

Личный вклад соискателя: рассмотрено информационное обеспечение управленческих решений о повышении качества процессов и услуг в органах государственной власти и местного самоуправления.

25. Кретьова, А.В. Роль государства в развитии корпоративной социальной ответственности в Украине / А.В. Кретьова // Механизмы и методы управления социально-экономическим развитием предприятий и отраслей экономики: всеукр. науч.-практ. интернет-конф.: материалы конф., г. Донецк, 3 апреля 2012 г., ДонГУУ / под ред. Поважного А.С. – Донецк: ООО «Технопак», 2012. – С. 23-26.

26. Кретьова, А.В. Применение принципов современных концепций управления качеством в системе непрерывного образования / А.В. Кретьова // VIII международ. конф. «Стратегия качества в промышленности и образовании» (08-15 июня 2012 г., Варна, Болгария): материалы. В 3-х томах. Т. I. Сост.: Хохлова Т.С., Хохлов В.О., Ступак Ю.О. – Днепропетровск-Варна, 2012. – С. 509-512.

27. Кретьова, А.В. Региональные аспекты управления подготовкой специалистов и квалифицированных работников в системе профессионального образования / А.В. Кретьова // Региональное развитие – основа развития украинского государства: материалы II международ. науч.-практ. конф. (секция 3 «Производственные, внешнеэкономические и экологические аспекты регионального менеджмента, организационно-экономические механизмы регулирования управленческой деятельности»), г. Донецк, 9-10 апреля 2013 г. / ДонГУУ. – Донецк: ДонГУУ, 2013. – С. 101-102.

28. Кретьова, А.В. Корпоративная социальная ответственность как фактор социально-экономического развития отечественных предприятий / А.В. Кретьова, А.Г. Савчик // Механизмы и методы управления социально-

экономическим развитием предприятий и отраслей экономики: материалы III всеукр. науч.-практ. интернет-конф., г. Донецк, 18 марта 2014 г., ДонГУУ / под ред. А.С. Поважного. – Донецк: ДонГУУ, 2014. – С. 182-184.

Личный вклад соискателя: выделены критерии, определяющие уровень влияния корпоративной социальной ответственности на экономическое развитие предприятия.

29. Кретьова, А.В. Концепции социально-экономического управления предприятием на основе взаимодействия с заинтересованными сторонами / А.В. Кретьова // Проблемы развития современной экономики и права: материалы VI международ. науч.-практ. конф. (г. Каменск-Шахтинский, 17 ноября 2015 г.) в 2-х томах. Т. 1. – Каменск-Шахтинский: Изд-во «Ноулидж», 2015. – С. 126-128.

30. Кретьова, А.В. Управление взаимодействием предприятия со стейкхолдерами на основе учета их интересов / А.В. Кретьова, В.В. Титаренко, Д.Г. Головки // Социально-экономическое развитие предприятий и отраслей промышленного региона: материалы II международ. науч.-практ. интернет-конф., г. Донецк, 17 марта 2016 г., ГОУ ВПО ДонГУУ / под ред. А.В. Жадана. – Донецк: ГОУ ВПО ДонГУУ, 2016. – С. 67-70.

Личный вклад соискателя: детализированы группы стейкхолдеров организации и их интересы.

31. Кретьова, А.В. Повышение мотивации персонала на основе внедрения системы управления социальной ответственностью на предприятии / А.В. Кретьова, В.В. Титаренко // Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития: сб. материалов III международ. науч.-практ. конф. (г. Алчевск, 28-29 марта 2017 г.). – Алчевск: Изд-во «Ноулидж» (Луганск), 2017. – С. 437-439.

Личный вклад соискателя: обоснованы положительные аспекты внедрения корпоративной социальной ответственности для организации.

32. Кретьова, А.В. Критерии отбора поставщиков для реализации стратегии партнерского взаимодействия на производственном предприятии / Д.Г. Головки, А.В. Кретьова // Механизмы формирования и развития социально-экономических систем Донецкой Народной Республики: материалы круглого стола, 18 апреля 2017 г., г. Донецк. – Донецк: ДонАУиГС, 2017. – С. 54-56.

Личный вклад соискателя: сформирована система критериев для отбора необходимых поставщиков сырья и материалов для организации производственной сферы.

33. Кретьова, А.В. Качество управления как фактор устойчивого развития предприятия / А.В. Кретьова // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы международ. науч.-практ. конф., 6-7 июня, 2017, г. Донецк. Секция 3: Повышение эффективности управленческой деятельности предприятий ДНР / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2017. – С. 106-108.

34. Кретьова, А.В. Проблемы управления устойчивым развитием предприятий в Донецкой Народной Республике / А.В. Кретьова, А.В. Залужная // Актуальные проблемы и перспективы развития маркетинга и менеджмента

производственных и социальных систем: материалы международ. науч.-практ. конф. 15 ноября 2017 г., г. Донецк / ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики». Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 7. – Донецк: ДонАУиГС, 2017. – С. 53-56.

Личный вклад соискателя: выделены проблемы устойчивого развития организаций в Донецкой Народной Республике.

35. Кретьова, А.В. Управление взаимодействием с заинтересованными сторонами как фактор устойчивого развития предприятия / А.В. Кретьова, И.Э. Кирсанова // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы II международ. науч.-практ. конф., 6-7 июня, 2018, г. Донецк. Секция 2: Повышение качества управления социально-экономическим развитием региона / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2018. – С. 88-90.

Личный вклад соискателя: обоснована необходимость использования концепции сетевого взаимодействия для управления взаимодействием с заинтересованными сторонами на предприятии.

36. Кретьова, А.В. Подходы к управлению устойчивым развитием предприятия / А.В. Кретьова, А.В. Залужная // Актуальные проблемы и перспективы развития менеджмента и маркетинга производственных и социальных систем: материалы II международ. науч.-практ. конф., 15 ноября 2018, г. Донецк / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2018. – С. 37-40.

Личный вклад соискателя: рассмотрен консервативный и эволюционный подход к сущности определения «управление устойчивым развитием предприятия».

37. Кретьова, А.В. Управление развитием субъектов малого и среднего предпринимательства: стратегический подход / А.В. Кретьова, В.В. Кордяк // Экономика и маркетинг в XXI веке: проблемы, опыт, перспективы [Электронный ресурс]: сб. материалов XV международ. науч.-практ. конф., 22-23 ноября 2018 г., г. Донецк / ГОУ ВПО «ДОННТУ»; редкол.: А.А. Кравченко, В.А. Харченко, И.С. Костюк. – Электрон. дан. (1 файл). – Донецк: ДОННТУ, 2018. – Систем. требования: Acrobat Reader. – С. 415-419.

Личный вклад соискателя: рассмотрены возможности развития субъектов малого и среднего предпринимательства в условиях становления экономики Донецкой Народной Республики.

38. Кретьова, А.В. Системный подход к управлению устойчивым развитием организации / А.В. Кретьова, И.Э. Кирсанова // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы III международ. науч.-практ. конф. (Донецк, 6-7 июня 2019 г.). Секция 2: Повышение качества управления социально-экономическим развитием региона / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2019. – С. 86-88.

Личный вклад соискателя: определено, что использование системного подхода к устойчивому развитию предприятия основывается на формировании гибкой организационной структуры управления.

39. Кретьова, А.В. Трансформация управления организацией в условиях перехода к новой экономике / А.В. Кретьова // Актуальные проблемы и перспективы развития менеджмента и маркетинга производственных и социальных систем: материалы III международ. науч.-практ. конф., 20 ноября 2019, г. Донецк / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ДОНАУИГС, 2019. – С. 37-40.

40. Кретьова, А.В. Предпосылки повышения качества систем управления предприятиями / А.В. Кретьова // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы IV международ. науч.-практ. конф. (Донецк, 3-4 июня 2020 г.). Секция 2: Повышение качества управления социально-экономическим развитием региона / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ДОНАУИГС, 2020. – С. 93-94.

41. Кретьова, А.В. Современные подходы к классификации заинтересованных сторон производственного предприятия / А.В. Кретьова // Актуальные проблемы и перспективы развития менеджмента и маркетинга производственных и социальных систем: материалы IV международ. науч. -практ. конф. (Донецк, 17 ноября 2020 г.) / Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ДОНАУИГС, 2020. – С. 41-44.

42. Кретьова, А.В. Критериальная база оценки и повышения качества управления предприятием / А.В. Кретьова // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы V международ. науч.-практ. конф. (Донецк, 3-4 июня 2021 г.). Секция 2: Повышение качества управления социально-экономическим развитием региона / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ДОНАУИГС, 2021. – С. 82-84.

43. Кретьова, А.В. Трансформация качества управления в условиях действия глобальных рисков / Л.Б. Костровец, А.В. Кретьова // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы VI международ. науч.-практ. конф. к 30-летию ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» (Донецк, 2-3 июня, 2022 г.). Секция 1. Стратегическое управление развитием экономики / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк: ДОНАУИГС, 2022. – С. 39-42.

Личный вклад соискателя: рассмотрен процесс трансформации качества управления организацией под воздействием внешних факторов.

АННОТАЦИЯ

Кретьова А.В. Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями.

Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством. – ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ

УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ», Донецк, 2022.

В диссертации решена актуальная научно-прикладная проблема разработки теоретико-методологических основ обеспечения качества управления организациями различных сфер деятельности.

В теоретической части диссертации сформированы современные требования к системе управления организациями, совокупность которых позволяет выстроить стратегические приоритеты развития данных организаций с учетом интересов различных заинтересованных сторон. Определена сущность и выявлены взаимосвязи компонентов обеспечения качества в системе управления организацией как характеристика качества процессов, протекающих в системе управления, что также позволило расширить понятийно-категориальный аппарат теории управления в части определения понятий «качество», «управление качеством», «качество управления». Сформировано дискурсивное поле качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы, что в совокупности определяет качество управления как один из факторов устойчивого развития организации в современных условиях.

Методологическая составляющая диссертации представлена усовершенствованным концептуальным подходом к поиску баланса интересов заинтересованных сторон, основывающимся на комплексном методе оценки уровня качества управления и теории заинтересованных сторон, действующей модели управления, которая трансформируется под воздействием глобальных рисков, а также с учетом определенных требований заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией. Выделены принципы, на основе которых формируются показатели оценки уровня качества управления в организации. Обоснована структура показателей оценки уровня качества управления организацией, которая учитывает трехкомпонентную структуру мотивационных и демотивационных факторов в системе управления, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон.

В аналитической части исследования проанализировано современное состояние нормативного обеспечения оценки качества управления в организациях, определены факторы, оказывающие влияние на качество управления, и принципы, на основе которых формируется качество управления в организации. Разработан и апробирован методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией, который основывается на использовании статистического метода и экономико-математического моделирования. Апробация проведена в 13 коммерческих организациях Донецкой Народной Республики, использующих в своей деятельности стандартизированные подходы к системе управления. С применением кластерного анализа выделено четыре кластера показателей: организационный; научно-технический и квалификационный; результативность и эффективность; производство и маркетинг и определен уровень качества управления в указанных организациях, что формирует основу разработки

мероприятий и принятия управленческих решений по обеспечению качества управления.

Проектная часть исследования связана с формированием концептуальных основ обеспечения качества управления организацией с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности, развитием мотивационного компонента обеспечения качества управления организацией, конкретизацией процедуры формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией.

Автором сформирован адаптивный алгоритм подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления организацией; разработан механизм повышения качества управления организацией на основе применения проектного подхода к определению организационных изменений, основывающийся на требованиях заинтересованных сторон в контексте соблюдения баланса их интересов; усовершенствована модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления, которая дополнена в постоянном цикле обеспечения качества управления организацией формированием эффективных структур управления с применением методики проведения функционального обследования.

Ключевые слова: организация, качество управления, обеспечение, система управления, процессы управления, оценка уровня качества управления, механизм повышения качества управления.

SUMMARY

Kretova A.V. Theoretical and methodological foundations for ensuring the quality of management of organizations.

The thesis for the degree of doctor of economic sciences in the specialty 08.00.05 – Economics and management of the national economy. – STATE EDUCATIONAL ESTABLISHMENT OF HIGHER PROFESSIONAL EDUCATION «DONETSK ACADEMY OF MANAGEMENT AND PUBLIC ADMINISTRATION UNDER THE HEAD OF DONETSK PEOPLE'S REPUBLIC», Donetsk, 2022.

The dissertation solved the actual scientific and applied problem of developing theoretical and methodological foundations for ensuring the quality of management of organizations in various fields of activity.

In the theoretical part of the dissertation, modern requirements for the management system of organizations are formed, the totality of which makes it possible to build strategic priorities for the development of these organizations, taking into account the interests of various stakeholders. The essence is defined and the interrelations of the quality assurance components in the organization's management system are identified, and the conceptual and categorical apparatus of management theory is expanded in terms of defining the concepts of "quality", "management of quality", "quality of management". A discursive field of quality of organization management has been formed in the context of the requirements of an innovative economy and the modern management paradigm.

The methodological component of the dissertation is presented by an improved conceptual approach to finding a balance of stakeholder interests within the discursive field of the quality of organization management. The principles on the

basis of which indicators for assessing the level of quality of management in an organization are formed are identified. The structure of indicators for assessing the level of quality of organization management, focused on finding a balance of interests of stakeholders, is substantiated.

In the analytical part of the dissertation, the current state of the regulatory framework for assessing the quality of management in organizations is analyzed, the factors influencing the quality of management and the principles on the basis of which the quality of management in an organization is formed are identified. The methodical approach to the integral assessment of the quality level of organization management, which is based on the use of the statistical method and economic and mathematical modeling, is developed and tested in commercial organizations of the Donetsk People's Republic.

The design part of the dissertation is related to the formation of the conceptual framework for ensuring the quality of organization management by using the implementation of the principles of corporate social accountability, the development of the motivational component of ensuring the quality of organization management, the concretization of the procedure for the formation of economic information systems with a focus on ensuring the quality of organization management.

The author has formed an adaptive algorithm for training and developing the competencies of executives in the field of quality of organization management; a mechanism has been developed to improve the quality of organization management based on the application of a project approach to identifying organizational changes, based on the requirements of stakeholders in the context of maintaining a balance of their interests; the model of interaction between the organization and the public authority has been improved in order to improve the quality of organization management.

Key words: organization, quality of management, ensuring, management system, management processes, management quality level assessment, quality of management increase mechanism.

Подписано в печать 17.09.2022 г.
Формат 60x84x1/16 Усл. печ. л. 2,5.
Печать лазерная. Заказ № ____ . Тираж 100 экз.
Отпечатано ФЛП Рыжков Олег Дмитриевич.
Свидетельство о регистрации АА01 № 18228 от 28.10.2014 г.
83092, г. Донецк-92, ул. Независимости, 22/97.
Тел. +7(949) 334-91-79, e-mail: mpvik@3g.ua.