

Интернет-журнал «Наукоедение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 8, №1 (2016) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol8-1>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/35EVN116.pdf>

DOI: 10.15862/35EVN116 (<http://dx.doi.org/10.15862/35EVN116>)

Статья опубликована 09.03.2016.

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Новокупова И.Н., Мехдиев Ш.З. Оценка качества и эффективности управления предприятием и персоналом // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 8, №1 (2016) <http://naukovedenie.ru/PDF/35EVN116.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ. DOI: 10.15862/35EVN116

**УДК 334.02**

**Новокупова Ирина Николаевна**

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
Филиал в г. Владимир, Россия, Владимир<sup>1</sup>  
Доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг»  
Кандидат экономических наук  
E-mail: [novokupovain@mail.ru](mailto:novokupovain@mail.ru)

**Мехдиев Шамсадин Зульфугарович**

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
Филиал в г. Владимир, Россия, Владимир  
Доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг»  
Кандидат педагогических наук  
E-mail: [mihail.mekhdiev@yandex.ru](mailto:mihail.mekhdiev@yandex.ru)

**Оценка качества и эффективности управления  
предприятием и персоналом**

**Аннотация.** В статье ключевым аспектом является определение показателей, факторов и условий, необходимых для оценки качества и эффективности управления персоналом и организации, раскрываются проблемы, возникающие при оценке эффективности управления персоналом и организации, рассматривается организация как единая социально-экономическая система. Персонал предприятия рассматривается как ключевая подсистема любого предприятия. Оценка качества и эффективности управленческой деятельности требует со стороны современных руководителей разработку современного научного инструментария. Качество процессов управления характеризуется мерой приближения к главной цели. Развитие производственных систем ориентируется на конечные результаты, поэтому цели формулируются по этим результатам. В качестве инструментария, по мнению авторов, выступают критерии, предлагаемые ими в статье. С помощью выделенных авторами критериев и показателей происходит измерение качества и эффективность управления персоналом предприятия. Однако, по мнению авторов, существуют и другие подходы к оценке качества и эффективности управления персоналом. В настоящее время количество показателей и критериев, характеризующих качества и эффективность слишком много, более двух десятков. Семантическая определенность выделенных многими авторами показателей качества не совсем точно определена.

**Ключевые слова:** качество; эффективность; управление; персонал; коллектив; организация; система; оценка; мотивация; производительность труда

---

<sup>1</sup> 600037, г. Владимир, ул. Тихонравова, дом 1

В современных условиях одним из важнейших условий функционирования и инновационного развития предприятия является эффективная система управленческой деятельности.

Формирование эффективной системы управления персоналом, которая отвечала бы как концепции подъема экономики предприятия, и перехода его к новому качественному состоянию, так и задаче наиболее эффективного использования трудового потенциала каждого сотрудника рассматривается как важная методологическая проблема, стоящая перед учеными и практиками в области экономики. Ее разрешение, безусловно, требует коренным образом улучшения и усиления научно-исследовательской работы в данном направлении.

Следует отметить, что публикации на поднятую в данной статье тему систематически стали появляться на страницах журналов «Управление персоналом», «Управление кадрами», «Кадровый вестник», «Проблемы теории и практики управления», «Управление компанией», «Вестник статистики», «Вопросы экономики», «Человек и труд» проходила дискуссия о критериях и методах оценки качества и эффективности системы управления персоналом.

В статьях С.Н. Большакова, А.В. Костюкова, (Оценка эффективности управления кадрами. Методы и показатели), А.Г. Журавлева, (Управленческий труд и эффективность общественного производства), Ю.Г. Одегов (Эффективность системы управления персоналом: социально-экономический аспект), Б.Э. Татулов, (Проблемы оценки эффективности управления персоналом), Н.Г. Рак (Методика комплексной оценки кадров управления) предложены полезные рекомендации по рассматриваемой проблеме.

Качество управленческой деятельности менеджера по персоналу как процесса влияния на своих подчиненных может охарактеризоваться, такими показателями как активность, организованность, направленность, мотивированность, заботливость о подчиненных, преданность и лояльность т.п. Данные качества в полной мере может ориентировать менеджера на выбор правильных средств и методов воздействия.

Качество воздействия в свою очередь определяется методологией обоснования, соблюдением принципов и методов формирования воздействия. Воздействие можно считать качественным, если оно реализуемо, своевременно, осуществлено на основе правильного выбора путей и средств решения выявленной проблемы.

В целом качество управленческой деятельности можно рассматривать в нескольких аспектах: управленческий труд; персонал; ресурсы и потенциал управления, процесс управления; системы управления.

Качество управленческого труда оценивается такими характеристиками как: инициативность; инновационность; оперативность; ответственность; экономичность; производительность; результативность.

Однако необходимо отметить, что оценить количественно ряд перечисленных выше критериев в связи со спецификой управленческого труда и сложности оценки его результативности практически невозможно.

Качество персонала, прежде всего, определяется его профессионализмом: уровнем знаний, мастерством, полученными навыками и накопленным опытом в конкретной сфере деятельности.

Качество процессов управления характеризуется мерой приближения к главной цели. Развитие производственных систем ориентируется, как правило, на конечные результаты, поэтому цели формулируются и взаимно увязываются по этим результатам.

Это является исключительно значимым. Ошибки в формулировании цели приводят, в ряде случаев, к подмене главных целей промежуточными. С одной стороны, при потере главной цели промежуточные цели приобретают значение самоцели. С другой стороны, при акцентировании всего внимания на главной цели, существенно снижается значение промежуточных целей, от которых зависит реализация главной. Внутри производственной системы структурные звенья ориентированы на реализацию цели в рамках определенного процесса. Уровень реализации цели в данном процессе оценивает степень удовлетворения рыночной и внутрисистемной потребностей.

Качество системы управления определяется преимущественно функциями, которые выполняются элементами системы. Качество системы управления выражается через ее способность выполнять заданные функции, В данном случае критерий оценки качества обусловлен функциональным аспектом системы управления.

Уровень функциональности системы управления подразумевает достижение конкретного результата (эффекта) в определенных взаимодействиях, в которых отражается качественная характеристика объекта. Конкретное качество обеспечивает функционирование системы в определенном направлении, соответственно, проблема качества в управлении должна рассматриваться в единстве с проблемой эффективности.

В свою очередь, эффективность как относительная характеристика результативности управления можно рассматривать по конкретной управляющей системе. В этом случае эффективность отражается в различных оценочных показателях, как объекта управления, так и собственно управленческой деятельности (субъекта управления).

Как правило, оценка эффективности управления рассматривается двух видов: внешняя и внутренняя. Внутренняя эффективность оценивает, как удовлетворение определенных потребностей отражается на динамике целей организации в целом и отдельных групп ее участников.

Внешняя эффективность управления оценивает степень соответствия организации тем ограничениям, которые формирует внешняя среда.

Немаловажная роль при оценке эффективности современного управления отводится уровню использования новейших информационных технологий, так как скорость сбора и обработки информации влияет на качество и оперативность принятия управленческих решений.

Информационные технологии обеспечивают сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации, что в значительной мере снижает трудоемкость процессов использования информационных ресурсов, которые необходимы для принятия управленческого решения.

Информационное обеспечение процессов управления способствует получению научно-обоснованных решений в виде готовых консультаций и советов, альтернатив, сценариев развития разных явлений и процессов.

Динамичность, альтернативность и полнота информационного обеспечения позволяет управленческим кадрам эффективно реагировать на изменение как внешней, так и внутренней среды.

Для оценки качества и эффективности системы управления персоналом некоторыми исследователями применяются более трех десятков критериев. По-разному понимаются такие важнейшие критерии, как производительность труда, эффективность труда, интенсивность труда, напряженность труда, эффективизация труда, плодотворность труда, социально-экономический эффект труда и т.п.

Оценка эффективности управления персоналом организации, во многом определяется и оценкой деятельности собственной службы управления персоналом. Здесь очень многое зависит от их персонала и корпоративной культуры. Превосходно, если персонал организации имеет высокую качественную характеристику: высокий уровень профессиональной подготовленности, общей культуры и социальной ответственности, знание передового отечественного и зарубежного опыта и методики предпринимательства, коммерческой деятельности фирмы и технологии производства. Все эти компоненты, безусловно, обеспечивает эффективное выполнение задач и достижение поставленных целей организации.

В соответствии с нашими представлениями встает и актуальный вопрос о разработке классификации факторов, влияющих на качество и эффективность управления персоналом. Учет этих факторов в совокупности может способствовать выявлению эффективности и качества управления персоналом предприятия. В этой связи нам представляется необходимым подробно рассмотреть систему факторов, влияющих на эффективность управления персоналом, которые указаны в таблице 1.

**Таблица 1**

№	Факторы	Субфакторы
1.	Физиологические и социально-демографические	Пол, возраст, численность персонала, состояние физического и духовного здоровья работника, интеллектуальные способности, физические характеристики, прием и анализ информации о характеристиках внутренней и внешней среды и др.
2.	Профессионально-квалификационные	Качественная и эффективная система обучения персонала, квалификация, уровень и профиль образования, компетентность, профессионализм и др.
3.	Организационно-технические	Характер и содержание решаемых задач, уровень сложности труда, уровень технической вооруженности труда, уровень использования научно-технических и технологических достижений и др.
4.	Организационно-управленческие	Условия труда, состав и структура управления, соотношение численности разных категорий персонала, система переводов и перемещение трудовых ресурсов, объем организации, распорядок работы, трудовой стаж работы, методы и стиль управления, уровень и технология использования персонала и др.
5.	Социально-экономические	Материальное и нематериальное стимулирование, страхование жизни и здоровья работника, страхование финансовых рисков работника, социальные льготы, общий уровень культуры и образования кадров, качества трудовой жизни, уровень социального опыта и его применение на работе и др.

№	Факторы	Субфакторы
6.	Социально-психологические	Моральный климат в коллективе, психосоциопсихологическое состояние работника, лояльность и преданность персонала, социальное положение работника организации, роль в обществе и признание, организационная культура организации, устная благодарность, карьера и др.
7.	Хронотопические	Месторасположение организации, расходы времени на дорогу от местожительства до организации, уровень конкуренции, уровень инфляции, уровень безработицы, дифференциация доходов работников, акционирование организации и др.

Определение показателей оценки качества управления персоналом организации на наш взгляд является одним из важных методологических средств, влияющих на эффективность управления персоналом в целом.

Определение показателей оценки качества управления персоналом предприятия может проводиться по следующей схеме:

1. Анализ степени соответствия кадровой политики и практики управления персоналом целям и задачам фирмы.
2. Оценка качества нормативно-правовых документов, регламентирующих работу персонала.
3. Оценка важнейших формальных правил и процедур, обеспечивающих процесс управления персоналом фирмы.
4. Оценка основных элементов организационной культуры, оказывающих воздействие на поведение работников.
5. Оценка показателей, характеризующих качество управления персоналом (уровень текучести персонала, состояние трудовой дисциплины, удовлетворенность работников работой в фирме, морально-психологический климат и др.).
6. Анализ технологии управления персоналом, позволяющий проанализировать прогрессивность подходов и методик, используемых в процессе управления персоналом.

А при оценке эффективности управления персоналом предприятия необходимо акцентировать внимание на следующих важных критериях:

- уточнение целей и задач исследуемой области;
- определение совокупности мероприятий и средств, необходимых для их достижения;
- установление реальных сроков достижения намеченных целей и задач, исходя из имеющихся средств и возможностей;
- нахождение средств и методов для действенного контроля за сроками реализации намеченных целей и задач на всех уровнях;

- адекватное формирование целей и принципов кадровой политики, соответствующей целям, принципам и задачам стратегии организации.

Отдельные рекомендации, позволяющие избежать субъективизма и повысить качество и эффективность системы управления персоналом современных предприятий сводится к следующему:

1. Непрерывно обучать и совершенствовать специалистов-экспертов, осуществляющих процедуры оценки качества и эффективности управления персоналом предприятия.
2. Максимально приближать требований оценки качества и эффективности управления персоналом предприятия к требованиям инновационной экономики.
3. Привлекать к проведению технологии оценки качества и эффективности управления персоналом предприятия экспертные группы.
4. Научно обосновывать и аргументировать принимаемые по итогам оценки решения.
5. Активизировать деятельность кадровой политики с целью разработки научно-обоснованных, объективных и унифицированных критериев для оценки деятельности персонала предприятия.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Анисимова И. Аудит эффективности использования трудовых ресурсов / И. Анисимова // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2010. – № 3. – С. 14 – 19.
2. Искандерова Т.А. Трансформация маркетинга в системе управления инновационной деятельностью организаций (статья) Управленческие науки/научно-образовательный журнал Финуниверситета. М., 2013, №2 (7).-С. 77-83.-104 с.
3. Мехдиев Ш.З. Проблемы повышения качества и эффективности управления персоналом в инновационной экономике: Актуальные проблемы права и экономики в 21 веке.-Сб. статей междунар. науч. практ. конф., Владимир, 28 февр.-1 марта 2013 г.: в 2 ч. Финансовый университет при правительстве РФ, Владимирский филиал. - Владимир, ВИТ-ПРИНТ 2013. С. 58-62.
4. Мехдиев Ш.З. Оценка качества и эффективности управления персоналом организации. Ученые записки: научно-практический журнал. - Владимир: Владимирский филиал ФГБОУ ВПО РАНХ и ГС при Президенте РФ, 2014.- с. 10-16.
5. Мехдиев Ш.З. Инновационные подходы к управлению персоналом организации. В сборнике: Инновационное развитие - от Шумпетера до наших дней: Экономика и образование. Сборник научных статей по материалам международной научно-практической конференции. ООО "Научный консультант", Москва.- 2015. С. 276-278.
6. Новокупова И.Н. Современные тенденции в инновационном развитии социально-экономических систем // Инновационное развитие социально-экономических систем: условия, результаты и возможности: Материалы III Международной научно-практической конференции - 2015 г. - С. 190-194.
7. Одегов Ю. Подходы к управлению человеческими ресурсами и их влияние на оценку эффективности работы с персоналом / Ю. Одегов, Л. Котова // Кадровик. Кадровый менеджмент. - 2011. - № 2. - С. 82 - 89.
8. Фищенко К.С. Оценка эффективности работы персонала [Текст] / К.С. Фищенко // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. (г. Москва, апрель 2011 г.). Т. II. - М.: РИОР, 2011. - С. 68-70.

**Irina Nikolaevna Novokupova**

Financial University under the Government of the Russian Federation  
Vladimir branch, Russia, Vladimir  
E-mail: [novokupovain@mail.ru](mailto:novokupovain@mail.ru)

**Mekhdiev Shamsaddin Zulfugarovich**

Financial University under the Government of the Russian Federation  
Vladimir branch, Russia, Vladimir  
E-mail: [mihail.mekhdiev@yandex.ru](mailto:mihail.mekhdiev@yandex.ru)

## **Assessment of the quality and efficiency of HR management and enterprise**

**Abstract.** The article is a key aspect of the definition of indicators, factors and conditions necessary for the evaluation of the quality and efficiency of HR management and organization revealed problems in assessing the effectiveness of human resource management and organization, it is considered the organization as a single socio-economic system. The staff of the enterprise is seen as a key subsystem of any enterprise. Assessment of the quality and efficiency of administrative activity requires on the part of the leaders of modern development of modern scientific instruments. Quality control processes characterized by the measure closer to the main goal. The development of production systems focused on outcomes, so the goal formulated by these results. As a tool, according to the authors, are the criteria offered by them in the article. With the help of dedicated authors of criteria and indicators will measure the quality and efficiency of HR management company. However, according to the authors, there are other approaches to assessing the quality and efficiency of HR management. Currently, the number of indicators and criteria that characterize the quality and efficiency too much, more than two dozen. Semantic definitions of many authors selected quality indicators did not accurately defined.

**Keywords:** quality; efficiency; management; staff; collective; organization; system; rating; motivation; productivity



## REFERENCES

1. Anisimova I. Audit efficient use of labor resources / A.I. Anisimov // Personnel. Human Resource Management., 2010, № 3. p. 14 - 19.
2. Iskyanderova T.A. The transformation of the system of marketing innovation management organizations (article) Management Studies / Science and Education Journal Finuniversiteta. M., 2013, №2 (7). - p. 77-83. - 104.
3. Mehdiyev Sh.Z. Problems of improving the quality and efficiency of HR management in the innovation economy: Urgent problems of Law and Economics 21 veke.-Sb. Articles Intern. nauch. prakt. konf., Vladimir, 28 Feb.-March 1, 2013 g.: 2 h. Financial University under the Government of the Russian Federation, Vladimir, Vladimir filial., - WIT PRINT 2013. P. 58-62.
4. Mehdiyev Sh.Z. Assessment of the quality and efficiency of personnel management. Scientific notes: scientific and practical zhurnal. - Vladimir: Vladimir branch VPO Ranh and SG at the President of the Russian Federation, 2014. - p. 10-16.
5. Mehdiyev Sh.Z. Innovative approaches to the management staff of the organization. In: Innovative development - from Schumpeter to the present day: The economy and education. Collection of scientific articles on materials of the international scientific-practical conference. "Scientific Advisor", Moskva. - 2015. P. 276-278.
6. Novokupova I.N. Current trends in the innovative development of social and economic systems // Innovative development of socio-economic systems: the conditions and results of options: Proceedings of the III International scientific-practical conference - 2015 g. – p. 190-194.
7. Odegov Y. Approaches to human resource management and their impact on the assessment of the effectiveness of HR / Yu. Odegov, Kotova L. // Personnel. Human Resource Management. - 2011. - № 2. – p. 82 - 89.
8. Fischenko K.S. Performance evaluation of staff [Text] / K.S. Fischenko // Current Issues in Economics and Management: Proceedings of the international. scientific. Conf. (Moscow, April 2011). T. II. - M.: RIOR, 2011. – p. 68-70.