

УДК 65.015:316.77

© Б. Н. ГЕРАСИМОВ, 2024

Самарский университет государственного управления

«Международный институт рынка»

(Университет «МИР»), Россия

E-mail: boris0945@mail.ru

РЕФОРМИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КОММУНИКАЦИЙ ОРГАНИЗАЦИИ»

Статья посвящена реформированию процесса «Управление качеством коммуникаций организации». Для исследования данного процесса управления было определено содержание атрибутов нормативного состояния трех подпроцессов управления качеством коммуникаций нескольких организаций. Для измерения существующего состояния атрибутов подпроцессов управления качеством коммуникаций организации разработаны десятибалльные шкалы. Экспертиза состояния атрибутов трех подпроцессов управления качеством коммуникаций четырех организаций позволила выявить проблемы, для устранения которых были разработаны инновационные предложения по повышению качества жизнедеятельности организаций.

Ключевые слова: управление, организация, атрибуты, управление качеством коммуникаций, качество информации, шкалы состояния атрибутов, предложения.

Введение

Импульс к приобретению компетенций в области коммуникаций был дан организациям с принятием международных стандартов ИСО серии 9000, описывающих модели управления информационными процессами в любой сфере деятельности [11]. Универсальный характер указанных стандартов и описанных в них систем качества требует глубоких знаний методологии управления качеством коммуникаций в организациях. Обеспечить эффективное функционирование процесса «Управление качеством коммуникаций организации» можно только при наличии компетентных специалистов и управленцев [3, 12].

Некачественные коммуникации или их недостаток могут привести к неадекватным решениям, потере клиентов и преимуществ перед конкурентами. В современных организациях коммуникации

становятся более глобальными и сложными. Они могут поступать из различных источников и быть представлены в различных форматах. Поэтому для обеспечения успешного применения коммуникаций важно иметь процессное управление, обеспечивающее ее интеграцию, стандартизацию и качество [1].

В связи с этим, цель настоящей работы — на основе ранее предложенной методики нормативного состояния процессов управления организацией провести реформирование процесса «Управление качеством коммуникаций организации».

Для настоящего исследования выберем в рамках процесса управления качеством коммуникаций следующие ключевые подпроцессы:

- 1) «Управление качеством информации»;
- 2) «Управление качеством делового общения»;
- 3) «Управление компетентностью специалистов по коммуникациям».

Предмет исследования — содержание атрибутов нормативного состояния трех подпроцессов управления качеством коммуникаций нескольких крупных организаций, относящихся к одной отрасли, являющихся объектом исследования.

Результаты исследования

Для проведения исследования состояния основных подпроцессов в рамках процесса «Управление качеством коммуникаций организации» был осуществлен подбор четырех организаций одной отрасли: ЗАО «Самарский гипсовый комбинат», ООО НПО «Геомодуль», ООО «Поволжский гипсовый комбинат», ООО «Фабрика декоративных решений». Данные организации являются крупнейшими юридическими лицами в гипсовой подотрасли Приволжского Федерального округа Российской Федерации.

Для измерений состояния исследуемого процесса управления организацией была выбрана 10-балльная шкала, в рамках которой выбраны ключевые атрибуты подпроцессов управления: преобразования входа в выход, информационные ресурсы, трудовые ресурсы и критерии эффективности [6, 10].

Наглядно содержание атрибутов подпроцессов управления, предложенных авторами в работах [4, 8], можно увидеть в таблице 1 на примере нормативного состояния подпроцесса «Управление качеством информации в организации».

**Содержание нормативного состояния атрибутов подпроцесса
«Управление качеством информации в организации»**

<i>Наименование атрибута</i>	<i>Характеристика</i>
Вход	Потребность в повышении эффективности деятельности подпроцесса управления качеством информации организации
Преобразования входа в выход	<ul style="list-style-type: none"> — анализ текущего качества информации в коммуникациях; — разработка требований к качеству информации в коммуникациях; — принятие решения о параметрах качества информации в коммуникациях; — исследование использования существующих параметров; — исследование показателей качества информации в коммуникациях; — исследование предложений улучшения параметров качества информации в коммуникациях; — исследование качества информации в коммуникациях управления; — изучение заданий по повышению качества информации в коммуникациях; — формулирование требований новых параметров качества информации в коммуникациях; — разработка и внедрение требований к качеству информации в коммуникациях
Выход	Удовлетворенность в получении и применении качественной информации в коммуникациях
Материальные ресурсы	Расходные материалы и запчасти для оборудования (ПО), канцтовары, финансовые ресурсы
Информационные ресурсы	Положение о политике в области качества информации, руководство по управлению качеством информации, должностные инструкции ИТ-специалистов, планы реализации мероприятий в области контроля качества данных, внутренние записи и внешние документы организации, карты контроля качества информации в коммуникациях
Методические ресурсы	Порядок создания и использования данных, руководство по контролю качества информации, методические рекомендации для ИТ-специалистов
Трудовые ресурсы	Инженеры-конструкторы, начальники отделов информационной безопасности, ИТ-специалисты, специалисты по защите данных, экономист, технолог, нормировщик, регистратор, контролер, аналитик, дефектолог

Технические ресурсы	Программы и приборы для сохранения конфиденциальности данных, автоматизированные системы для обработки информации
Правовые ресурсы	Устав организаций, политика по управлению качеством информации, руководство по качеству информации в коммуникациях, регламенты по качеству информации, технологии, положения, инструкции, акты приема-передачи данных и сведений, своевременность передачи информации, акты дефектов, брака
Периодичность выполнения	Ежедневно, по мере необходимости
Критерии качества	Согласованность данных, доступность, устойчивость к разделению информации, обеспечение доступности запрашиваемых данных и сведений для достижения запланированных результатов, приведение коммуникации к форме, пригодной для использования, надежность, отсутствие искажений
Критерии эффективности	Обеспечение эффективности реализации подпроцессов управления коммуникациями, уменьшение затрат на обработку информации, максимальная пропускная способность, оптимизация времени хранения, скорость выполнения

Шкалы оценки состояний подпроцессов управления представляют собой методологические инструменты, используемые для измерения и оценки качества деятельности процессов управления и их составных частей в организациях. Они позволяют определить, насколько успешно выполняются задачи управления и достигаются поставленные цели, в данном исследовании – в рамках процесса управления качеством коммуникаций в организации.

Фрагмент содержания 10-балльной шкалы подпроцесса «Управление качеством информации организации» для выбранных организаций гипсовой подотрасли приведен в таблице 2.

Экспертная оценка фактического состояния выбранных подпроцессов управления является неотъемлемой частью исследования качества их функционирования в каждой организации, так как определяет уровень управления качеством коммуникаций в организации и помогает выявлению возможных проблем или слабых мест, которые требуется устранить. Пример экспертного листа значений оценок фактического состояния подпроцессов управления в рамках процесса «Управление качеством коммуникаций организации» (на основе работы [5]) для четырех подобранных для исследования организаций приведен в таблице 3.

**Фрагмент шкалы подпроцесса
«Управление качеством информации организации»**

<i>Оценки состояния атрибутов подпроцесса управления</i>				
<i>Количественные атрибуты</i>	<i>Качественные атрибуты</i>			
	<i>преобразования входа в выход</i>	<i>информационные ресурсы</i>	<i>трудовые ресурсы</i>	<i>критерии эффективности</i>
2	Анализ текущего качества данных, принятие соответствующих решений	База данных	Менеджер, специалист по защите данных	Обеспечение достоверности данных
5	Анализ текущего качества данных, принятие соответствующих решений, анализ использования существующих параметров, показателей качества, предложений	База данных, политика управления качеством информации, стратегия управления качеством информации	Менеджер, специалист по защите данных	Совершенствование структуры информационных потоков (включая систему документооборота)
8	Анализ текущего качества данных, принятие соответствующих решений, анализ использования существующих параметров, показателей качества информации, предложений, задач, новых заданий, формулирование и разработка требований	База данных, политика управления качеством информации, стратегия управления качеством информации, информация о стандартах качества информации, политика обработки коммуникации в организации, политика управления информационными ресурсами и системами, протоколы, тесты, анкеты, экспертные и опросные листы	Менеджер, специалист по защите информации, начальник отдела обеспечения и обработки информации	Совершенствование структуры информационных потоков (включая систему документооборота), уменьшение затрат на обработку информации

Таблица 3

Экспертный лист значений оценок фактического состояния подпроцессов управления процесса «Управление качеством коммуникаций организаций»

Наименование подпроцессов управления	Организация			
	ЗАО «Самарский гипсовый комбинат»	ООО НПО «Геомодуль»	ООО «Поволжский гипсовый комбинат»	ООО «Фабрика декоративных решений»
Управление качеством делового общения	6,3	7,1	6,5	6,3
Управление качеством информации	7,4	5,8	8,5	5,2
Управление компетентностью специалистов по коммуникациям	7,5	6,3	7,1	5,8

Экспертная оценка значений фактического состояния выбранных подпроцессов управления коммуникаций является неотъемлемой частью исследования уровня их реализации в каждой организации. Это особенно важно для определения состояния выбранных подпроцессов управления и выявления возможных проблем или слабых мест, которые необходимо исследовать и устранить.

Определим средние значения оценок состояния выбранных подпроцессов управления процесса качеством коммуникаций организаций. Для этого используются данные значений оценок фактического состояния трех подпроцессов подпроцесса управления информацией одной организации [7]. Оценочный лист значений оценок фактического состояния подпроцессов управления процесса управления качеством коммуникаций ЗАО «Самарский гипсовый комбинат» представлен в таблице 4.

Таблица 4

Оценочный лист значений оценок фактического состояния подпроцессов управления процесса «Управление качеством коммуникаций» ЗАО «Самарский гипсовый комбинат»

Наименование подпроцессов управления	Эксперты					Средняя оценка
	1	2	3	4	5	
Управление качеством делового общения	6,3	7,1	6,8	4,1	7,2	6,3
Управление качеством информации	7,4	5,1	5,4	4,4	7,4	5,9
Управление компетентностью специалистов по коммуникациям	7,5	5,2	5,5	6,2	7,5	6,4

На основе полученных значений оценок фактического состояния подпроцессов управления информацией всех подобранных для данного исследования организаций были рассчитаны итоговые данные оценки фактического состояния атрибутов подпроцессов управления процесса «Управление качеством коммуникаций организации» (табл. 6).

Таблица 6

Итоговые данные оценки фактического состояния атрибутов подпроцессов управления процесса «Управление качеством коммуникаций организаций»

Наименование подпроцессов управления	Организация			
	ЗАО «Самарский гипсовый комбинат»	ООО НПО «Геомодуль»	ООО «Поволжский гипсовый комбинат»	ООО «Фабрика декоративных решений»
Управление качеством делового общения	6,3	7,1	6,5	6,3
Управление качеством информации	7,4	5,8	8,5	5,2
Управление компетентностью специалистов по коммуникациям	7,5	6,3	7,1	5,8

Отклонения и характеристика оценки фактического состояния процесса «Управление качеством коммуникаций» в разрезе его подпроцессов (по работе [9]) приведены на примере ЗАО «Самарский гипсовый комбинат» в таблице 7.

Таблица 7

Отклонения и характеристика оценки состояния подпроцессов управления процесса «Управление качеством коммуникаций» ЗАО «Самарский гипсовый комбинат»

Оценка				Причина отклонений значения оценки фактического состояния подпроцесса управления
Количественная			Качественная	
средняя оценка	факт	отклонение		
Управление качеством делового общения				
6,3	6,3		Анализ текущего качества коммуникаций, принятие соответствующих решений, анализ использования существующих параметров, показателей качества, предложений, задач, база данных,	Нехватка квалифицированных кадров. Низкая информационная

			политика управления качеством коммуникаций, стратегия управления качеством коммуникаций, информация о стандартах качества коммуникации, политика обработки коммуникации на организации, политика управления информационными ресурсами и системами, менеджер, специалист по защите коммуникации, начальник отдела обеспечения коммуникации, совершенствование структуры информационных потоков (включая систему документооборота), уменьшение затрат на обработку данных	насыщенность механизмов управления и контроля. Недостаточное развитие инфраструктуры и методов управления в быстроменяющейся обстановке
Управление качеством информации				
6,4	5,9	-0,5	Установленный контроль качества информации по стандартам ГОСТ, сертификат соответствия стандартам качества информации, эксперт по оценке и контролю качества информации. Повышение качества принятия управленческих решений и их реализации по отношению к качеству информации	Неэффективность научных исследований, связанных с разработкой перспективных информационных технологий. Низкий уровень внедрения информационных технологий
Управление компетентностью специалистов по коммуникациям				
6,7	6,4	-0,3	Поиск каналов сбыта и продвижения, новые инструменты повышения компетентности специалистов по коммуникациям, эксперт в области компетентности специалистов по коммуникациям и ее продвижения (рекламщик), узнаваемость организации на рынке	Неэффективное изучение факторов внешней среды. Нехватка финансирования повышения компетентности специалистов по коммуникациям

Для устранения проблем необходимо разработать предложения по улучшению состояния подпроцессов управления информацией организации, которые помогут повысить результативность

деятельности организации. В таблице 8 представлены предложения по улучшению фактического состояния одного из исследуемых подпроцессов управления – «Управление качеством делового общения» в ЗАО «Самарский гипсовый комбинат».

Таблица 8

Предложения по улучшению фактического состояния подпроцесса «Управление качеством делового общения» ЗАО «Самарский гипсовый комбинат»

<i>Причина отклонения значения состояния подпроцесса управления</i>	<i>Предложения по улучшению состояния подпроцесса управления</i>	<i>Средства реализации</i>	<i>Ожидаемые результаты</i>
Нехватка квалифицированных кадров	Профессиональная и психологическая подготовка компетентных специалистов по качеству делового общения	Подбор и подготовка кадров. Организация плановых и предупредительных проверок средств защиты коммуникации	Обеспечение полного или частичного перекрытия значительной части каналов утечки информации
Низкая информационная насыщенность механизмов управления и контроля	Формирование требований к форме и содержанию данных и сведений	Определение перечня требуемой коммуникации. Определение критериев проверки достоверности коммуникации	Упрощение процедуры обработки информации
Недостаточное развитие инфраструктуры и методов управления в быстро меняющейся обстановке	Приобретение лицензионного ПО	Покупка и наладка ПО. Загрузка данных в ПО	Информирование клиента об отсутствии конфликта интересов, соблюдении конфиденциальности делового общения

Таким образом, данные, представленные в таблице 8, приводят к выводу о том, что предложения по улучшению состояния подпроцессов управления в рамках процесса «Управление качеством ком-

муникаций организаций» требуют использования системного и процессного подхода, а также внедрения инновационных предложений, включая анализ, оптимизацию.

Заключение

Согласимся с авторами работ [2, 13], что качество коммуникаций организации является главным фактором конкурентоспособности ее продукции.

Следовательно, комплексная и многоплановая политика реформирования и продвижения методологии экспертного исследования и оценки подпроцессов, определяющих уровень процесса «Управление качеством коммуникаций», позволит достичь оптимальных значений показателей эффективности жизнедеятельности и функционирования экономических систем типа «организация».

Литература

1. Рогозов Ю. И. Системный подход к созданию метода разработки информационных объектов на основе метамоделей // Информатизация и связь. 2020. № 7. С. 57-62.
2. Антохина Ю. А. Современные инструменты менеджмента и качества. СПб.: ГУАП, 2011. 238 с.
3. Цыганов В.В. Информационный менеджмент. Механизмы управления и борьбы в бизнесе и политике. М.: Академический Проект, 2021. 512 с.
4. Васильева Н. Д., Грибанов Д. Д. Системы менеджмента качества и их сертификация. М.: Русайнс, 2014. 26 с.
5. Герасимов Б. Н. Методология управления в экономических системах. Саратов: Амирит, 2023. 500 с.
6. Герасимов Б. Н. Исследование и оценка сложности задач управления в рамках процессной деятельности организации // Менеджмент и бизнес-администрирование. 2022. № 2. С. 12-26.
7. Герасимов Б. Н. Построение экономических систем типа «организация» на основе научной и практической целесообразности // Менеджмент и бизнес-администрирование. 2022. № 4. С. 18-30.
8. Герасимов Б. Н. Методологические инструменты процессного управления в экономических системах типа «организация» // Менеджмент и бизнес-администрирование. 2023. № 1. С. 4-16.
9. Герасимов К. Б. Проектирование подпроцесса управления качеством организации // Управление и экономика: исследования и разработки. Пенза: ПГАУ, 2021. С. 79-94.
10. Герасимов К. Б. Методология управления операциями организации: подпроцессы, развитие // Вестник Челябинского государственного университета. 2012. № 24 (278). С. 96-101.

11. Губарев А. В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества. М.: ГЛТ, 2013. 132 с.
12. Дремина М. А., Копнов В. А., Станкин А. А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества. СПб.: Лань, 2015. 304 с.
13. Дшхунян В. Л., Никольская Т. Г. Процессы и менеджмент качества в развитии экономических успехов организации. М.: Трек, 2005. 144 с.

*Статья поступила в редакцию 31.01.24 г.
Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*