

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

Рукавицына Мария Николаевна

## **ТЕМА: 3**

# **Качество и эффективность управления**

## Содержание:

1. Сущность качества управления.
2. Принципы оценивания качества управления.
3. Методы сопоставительного анализа качества управления.
4. Группы критериев качества управления.
5. Сущность показателя эффективности управления.

## Ключевые понятия:

Качество управления, виды оценивания, оценка качества управленческой деятельности, самооценивание, коллегиальное оценивание, уровневая оценка, критерии качества управления, целевые критерии, эффективность управления.

## 3.1. Сущность качества управления

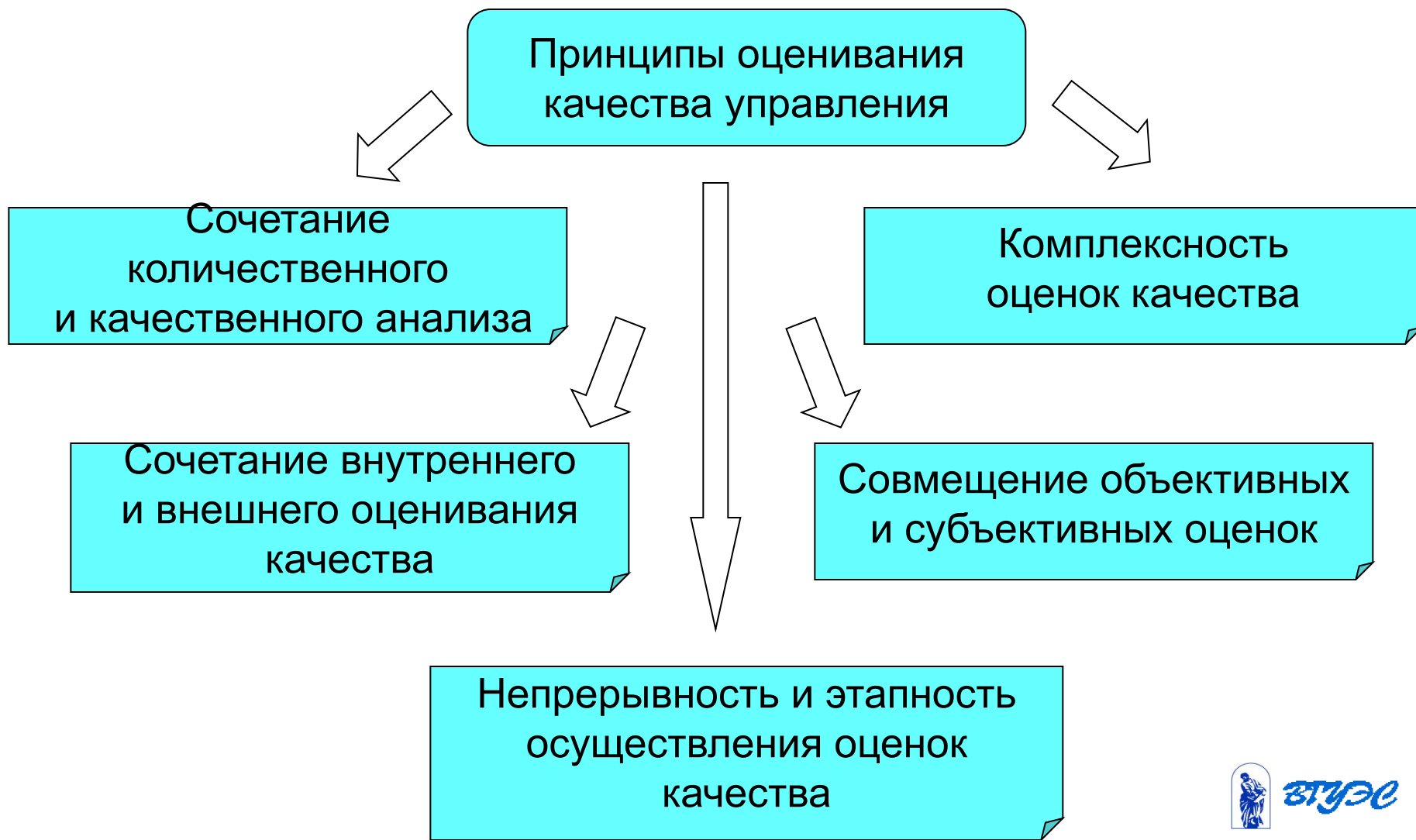
Качество управления отражает уровень совершенства процессов управления

**Управление** – это не продукт, а вид деятельности, который завершается созданием специфического продукта – управляющего воздействия, управленческого решения.

**Качество управления** – качество функционирования объекта управления – качество продукта, создаваемого объектом управления (цепь причинно-следственных связей)

Качество управления определяется мерой, в которой оно направляет экономические объекты и процессы на достижение социально-экономических целей в соответствии с потребностями экономики и общества

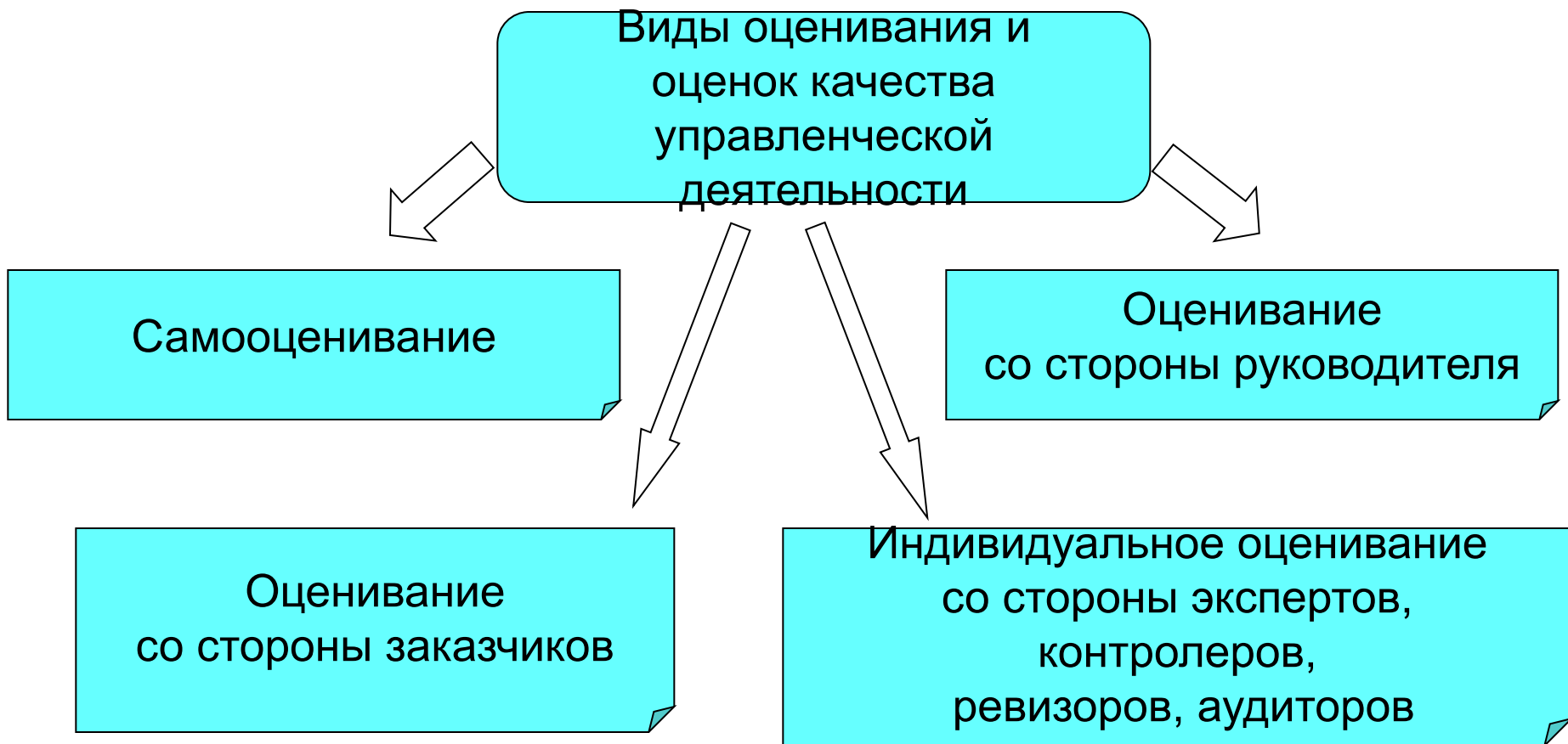
## 3.2. Принципы оценивания качества управления



# Тема 3. Качество и эффективность управления

## 3.2. Принципы оценивания качества управления

---

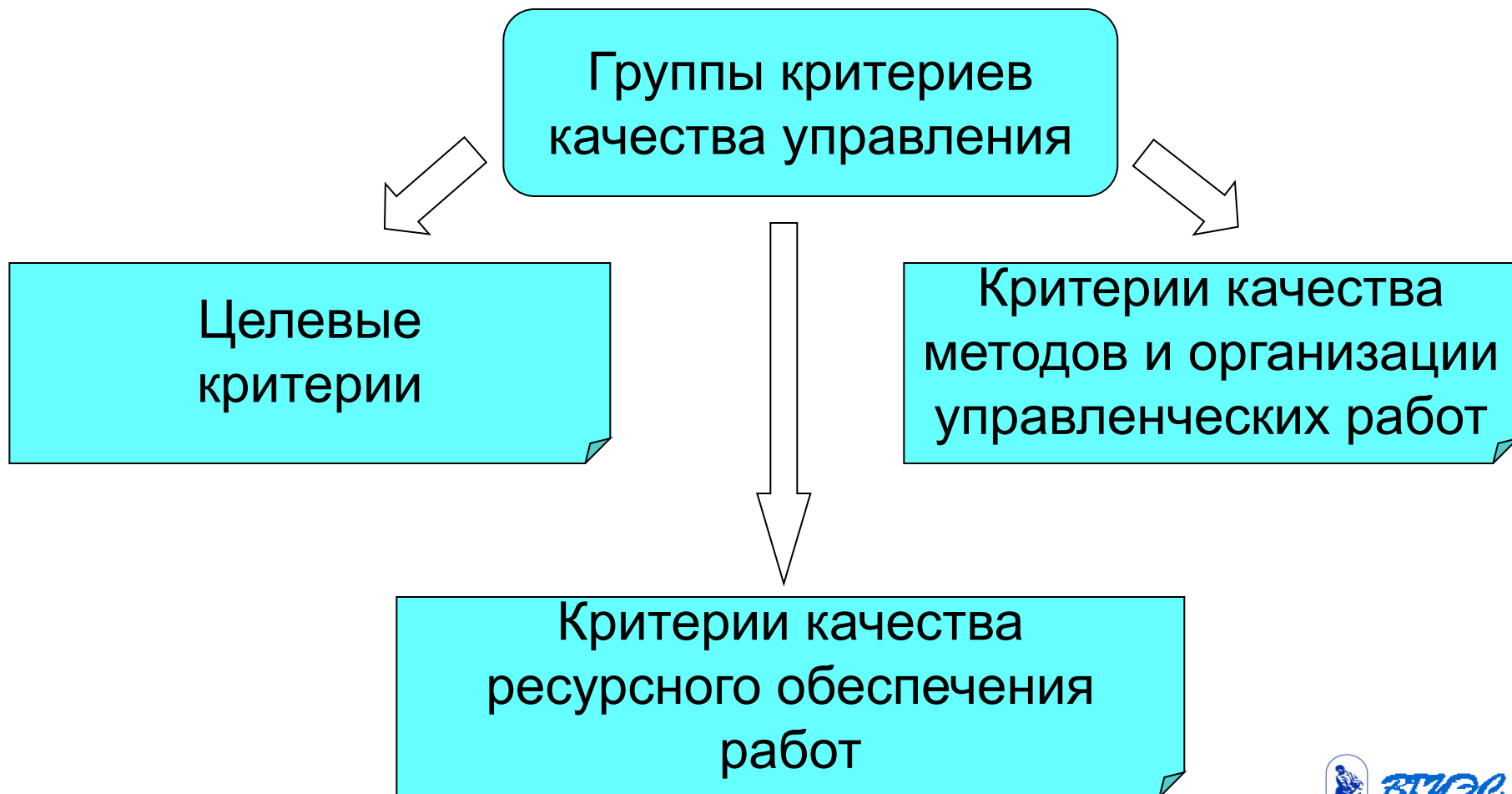


## 3.3. Методы сопоставительного анализа качества управления

### Методы сопоставительного анализа качества управления:

- метод статистических сопоставлений;
- метод сопоставления запланированных и реальных результатов;
- метод анализа экспериментальных результатов;
- метод сравнения с результатами экономико-математического моделирования деятельности объекта управления;
- метод нормативных сопоставлений;
- метод сравнения с уровнем мировых достижений;
- метод сравнения с аналогичными работами;
- метод вариантных сопоставлений.

## 3.4. Группы критериев качества управления





### 3.5. Сущность показателя эффективности управления

**Эффективность** – это эффект, приходящийся на единицу затрат ресурсов, израсходованных в целях получения достигнутого результата

---

Эффективность  
управления

==

Результативность управления  
Затраты на управление

---

Эффективность  
результата

==

Результат  
Затраты на получение

## Вопросы для самопроверки:

1. Какая взаимосвязь между понятиями “качество” и “управление”?
2. Назовите основные принципы оценивания качества управления.
3. Охарактеризуйте сущность внутреннего и внешнего оценивания управленческой деятельности и самооценивания.
4. Перечислите методы сопоставительного анализа качества управления.
5. Какова схема процесса оценки качества управленческой работы?
6. В чем состоит сущность эффективности управления и какие способы ее расчета?

# Рекомендуемая литература:

- Герасимов Б.И. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с. Миронов М.Г. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2007. – 664 с.
- Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Издательство Экономика, 2000.
- Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: Экзамен, 2005. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.; под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.