

УДК 338.2

DOI: 10.26140/anie-2020-0901-0054

МЕХАНИЗМ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ

© 2020

AuthorID: 623148

SPIN-код: 2782-4993

Мартынов Ливон Михайлович, доктор экономических наук,
профессор кафедры менеджмента

Геворгян Размик Манвелович, аспирант кафедры менеджмента

*Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана
(105005, Россия, Москва, 2-я Бауманская ул., д.5, стр.1, e-mail: Ctk-razmik@mail.ru)*

Аннотация. Статья посвящена исследованию направлений трансформации менеджмента телекоммуникационных компаний и формированию системного представления об этапах совершенствования управленческих бизнес-процессов компаний данной отрасли для разработки эффективного механизма адаптации менеджмента к современным условиям бизнеса. Авторами описываются элементы разработанного механизма, их взаимосвязь и причины включения того или иного элемента. Целью статьи является разработка механизма совершенствования менеджмента телекоммуникационных компаний на основе цифровизации их управленческих бизнес-процессов с учетом влияния виртуальной бизнес-среды. Исследование базируется на методах стратегического анализа, а также на анализе источников по теме исследования, синтезе и обобщении мнения ведущих ученых, специалистов в цифровой экономике, статистических методах, эмпирических методах исследований – сравнение и измерение различных показателей. В результате исследования установлено, что для адаптации менеджмента телекоммуникационных компаний к современным условиям бизнеса необходимо применять разработанный механизм совершенствования управленческих бизнес-процессов, ориентируясь на стадию жизненного цикла компании. Также автором предложены три тезиса а именно: направления совершенствования менеджмента телекоммуникационных компаний определяются влиянием характеристик виртуальной бизнес-среды и тенденциями развития цифровой экономики. Механизм менеджмента предполагает совокупность средств и методов управления. При этом механизм совершенствования менеджмента должен базироваться на принципах процессного управления и системном подходе к менеджменту. Разработка механизма совершенствования менеджмента должна основываться на обобщающей модели бизнес-процессов управления телекоммуникационной компанией.

Ключевые слова: телекоммуникационные компании, механизм менеджмента, виртуальная бизнес-среда, бизнес-процессы управления.

MECHANISM OF THE BEST MANAGEMENT OF COMPANIES

© 2020

Martynov Livon Mikhailovich, doctor of economic sciences,
Professor of the Management Department

Gevorgyan Razmik Manvelovich, post-graduate student

*Bauman Moscow State Technical University
(105005, Russia, Moscow, 2-nd Baumanskaya str., 5, 1 e-mail: Ctk-razmik@mail.ru)*

Abstract. The article is devoted to the study of the direction of transformation of the management of telecommunications companies and the formation of a systemic idea about the stages of improving the management business processes of the industry's campaigns for development effective mechanism for adapting management to modern business conditions. The authors describe the elements of the mechanism developed, their relationship and the reasons for the inclusion of an element. The purpose of the article is to develop a mechanism to improve the management of telecommunications companies by digitizing their management business processes, taking into account the impact of the virtual business environment. The study is based on strategic analysis methods, as well as analysis of sources on the topic of research, synthesis and generalization of the opinions of leading scientists, specialists in the digital economy, statistical methods, empirical methods of research - comparing and measuring different metrics. As a result of the study, it was established that in order to adapt the management of telecommunications companies to the modern business environment, it is necessary to apply the developed mechanism of improving management business processes, focusing on the stage life cycle of the company. The author also proposed three thesis: "Directions for improving the management of telecommunications companies are determined by the influence of the characteristics of the virtual business environment and trends in the development of the digital economy. involves a combination of tools and management methods. At the same time, the mechanism of management improvement should be based on the principles of process management and a systematic approach to management. The development of a management improvement mechanism should be based on a generalized model of telecommunications company management business processes

Keywords: telecommunications companies, management mechanism, virtual business environment, business management processes

ВВЕДЕНИЕ

Современные условия бизнеса характеризуются высокой динамикой изменений и наличием значимых факторов, оказывающих, как непосредственное, так и косвенное влияние на менеджмент компаний. В целом такая ситуация характерна для всех отраслей экономики, однако, специфические черты некоторых из них требуют особого внимания и осмысления. На данном этапе развития российской экономики влияние цифровизации экономических отношений наиболее заметно и представляет собой значимый фактор, который необходимо учитывать менеджменту компаний. Особенно остро данный вопрос стоит в отраслях, использующих информационно-коммуникационные технологии, кото-

рые являются фундаментом цифровой экономики, в своей основной деятельности. К таким отраслям в полной мере относится телекоммуникационная, при этом степень влияния тенденций развития цифровой экономики на эту отрасль очень велика, что не может не сказываться на управленческих бизнес-процессах телекоммуникационных компаний поэтому, разработка механизма совершенствования менеджмента телекоммуникационных компаний является актуальной и не решенной на данный момент проблемой.

МЕТОДОЛОГИЯ

Целью данного исследования является разработка механизма совершенствования менеджмента телекоммуникационных компаний на основе цифровизации их

управленческих бизнес-процессов с учетом влияния виртуальной бизнес-среды.

Прежде всего, необходимо определиться с тем, что подразумевается под механизмом менеджмента. На сегодняшний день существует несколько трактовок этого понятия, однако, большинство ученых склоняются к следующему определению. Механизм менеджмента – это «совокупность средств и методов управления, определяющих возможность целенаправленного движения системы управления» [1, с. 54]. Кроме того, часто среди специалистов, исследующих проблемы менеджмента, можно встретить такое определение. Механизм менеджмента – это «система органов управления, средств и методов, направленных на удовлетворение потребности предприятия в рабочей силе требуемого качества, количества и к определенному времени» [2, с. 87]. Однако, данный подход более узкий и имеет явную отсылку к такой части менеджмента, как управление персоналом, поэтому в данном исследовании наиболее логично отталкиваться от первого определения.

При этом под средствами управления подразумеваются определенные ориентиры (цели разного уровня), предполагаемые последствия (конкретные результаты реализации механизма менеджмента), критерии выбора и оценки, разнообразные ограничения и требования к процессу и результату менеджмента.

Сущность и состав методов управления на данный момент претерпевают значительное изменение. Кроме традиционного деления методов управления на административные, экономические и социально-психологические [3, с. 20], выделяют и другие классификации, например, по способам реализации функций управления [3, с. 21], что, по нашему, мнению является более логичным подходом. Как известно, существуют и другие подходы к классификации методов управления [4, с. 106], однако, рамки исследования не позволяют на них останавливаться. В данный момент свою эффективность и релевантность доказали такие методы, как управление по целям и управление по результатам [4, с. 107], при этом, по нашему, мнению такой подход вполне совместим с ранее указанным методом по способам реализации функций управления, что было использовано для формирования авторского механизма совершенствования менеджмента.

Для формирования эффективного механизма совершенствования менеджмента необходимо выявить степень влияния внешних факторов для определения, на какие из них менеджмент компании должен реагировать в первую очередь. Предыдущие исследования показали, что менеджмент телекоммуникационной компании должен соответствовать новой виртуальной бизнес-среде [5] и учитывать в своем функционировании принципы инфоком-менеджмента [6, с. 266]. Учитывая своевременные тенденции, формирование механизма совершенствования менеджмента должно базироваться на системном и процессном подходе к управлению. Системный подход предполагает, что трансформации должны быть подвергнуты все значимые элементы системы менеджмента, а процессный – что акцент должен быть сделан на бизнес-процессы управления. Состав телекоммуникационных компаний зависит от критических объектов управления, которые, в свою очередь, меняются в зависимости от требований внешней среды. При этом изменения касаются и субъектов управления, а именно, менеджеров разных уровней, требования к компетенциям которых определяются составом и содержанием бизнес-процессов управления. Таким образом, обобщая все вышесказанное, можем смоделировать процесс трансформации менеджмента под влиянием виртуальной бизнес-среды, которая сама формируется в результате влияния цифровой экономики (рис 1).

Как показывает рисунок 1, критические объекты управления в телекоммуникационной компании меняются под воздействием новых факторов, и, как следствие,

трансформируют состав и содержание бизнес-процессов управления, что в свою очередь оказывает влияние на требования к компетенциям менеджеров (субъектов), методов и средств управления.

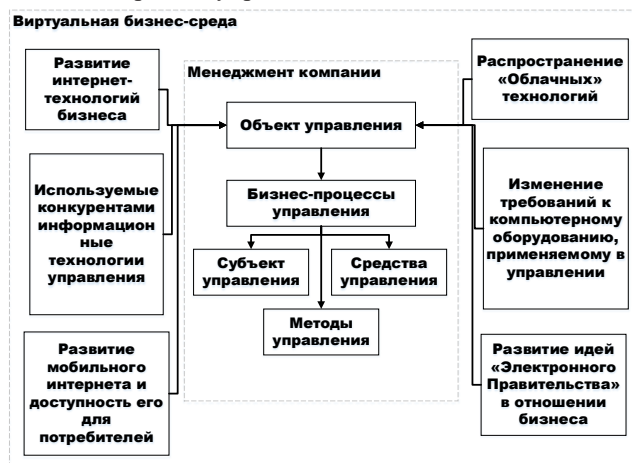


Рисунок 1 – Процесс трансформации менеджмента под влиянием виртуальной бизнес-среды

Источник: составлено авторами

В результате обследования пяти наиболее крупных представителей российского телекоммуникационного рынка, были выявлены критические объекты управления и соответствующие бизнес-процессы управления. Таким образом, обобщая все вышесказанное можно сделать следующие выводы. Руководителям телекоммуникационных компаний необходимо проводить мониторинг процессов цифровизации российской экономики на разных сегментах рынков и разрабатывать рекомендации по увеличению эффективности их внедрения и применения в практической деятельности. Эти рекомендации отражают аспекты управленческих новшеств и управленческих новаций менеджмента в условиях цифровой экономики, а именно: формирование тематических интернет-площадок сбыта продукции и услуг на основе современных цифровых платформ, полная автоматизация документооборота не только внутреннего, но и внешнего, автоматизация управленческих бизнес-процессов на основе технологии Process Mining, адаптация технологии блокчейна к построению внутренней среды компании, внедрение комплексных электронных систем автоматизации и коммуникации (цифровые платформы, «облачные» сервисы, CRM, ERP, SCM). Такие управленческие новации в менеджменте трудно копируемы конкурентами, и потому именно они в цифровой экономике способствуют повышению конкурентоспособности рассматриваемых компаний. Так же для разработки механизма, необходимо провести анализ системной архитектуры компании по трем направлениям: анализ информационных потребностей руководителей и специалистов (данные), технической составляющей (компьютерное и коммуникационное оборудование и периферийные устройства), степени и качества автоматизации бизнес-процессов (программного обеспечения). В рамках анализа информационных потребностей выявляется характер и количество информации, которая необходима для принятия решений и осуществления текущей деятельности (входная информация), а также специфика информационного продукта, т.е. выходной информации. Техническая составляющая и программное обеспечение анализируется в количественном и качественном аспекте (моральное устаревание, соответствие выполняемым функциям). Кроме того, необходим анализ соответствия целям и задачам компании. Следующий этап предполагает оценку внешней среды (в рамках SWOT-анализа) и оценку степени применения интернет-технологий в функционировании компании. В конце данного этапа формируется матрица SWOT-анализа.

Далее при помощи методики анализа важности и проблемности выделяются значимые бизнес-процессы управления (УБП) и на основе результатов SWOT-анализа и технологии бенчмаркинга формируется перечень стратегических альтернатив развития УБП. На этой же стадии необходимо выбрать метод реинжиниринга при помощи матрицы Бостонской консалтинговой группы (БКГ). После того как альтернативы выделены, необходимо сформировать критерии их оценки, они должны быть ориентированы на стратегически важные факторы внешней и внутренней среды и учитывать влияние виртуальной бизнес-среды и принципов инфоком-менеджмента.

Таким образом, разработка механизма совершенствования менеджмента должна основываться на модели, и на условно-укрупненной схеме «трансформации» системы стратегического управления.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Разработанный механизм совершенствования менеджмента телекоммуникационных компаний в качестве результата предполагает разработку стратегии развития бизнес-процессов управления (БПУ) и ее оценку, которую можно осуществлять как по результату внедрения результатов стратегии развития БПУ в систему менеджмента компании, так и предварительно, используя различные методы прогнозирования. Адаптация разработанного механизма в дальнейшем позволит применять его к другим отраслям, имеющим сходные оценки влияния факторов, обусловленных развитием цифровой экономики.

ВЫВОДЫ

Такими образом, можно сделать следующие выводы. Развитие цифровой экономики привело к появлению такого явления как виртуальная бизнес-среда, которая, в свою очередь, оказала значительное влияние на бизнес-процессы телекоммуникационными компаниями. В результате возникла необходимость в создании эффективного механизма совершенствования менеджмента, который предполагает разработку стратегии развития управленческих бизнес-процессов, включающих формирование требований к компетенции менеджеров, средств и методов управления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Одинцов, А. А. Основы менеджмента : учебное пособие для вузов / А. А. Одинцов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 210 с.
2. Чудновская, С. Н. История менеджмента : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Чудновская. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 291 с.
3. Современные методы организации научно-исследовательской и инновационной деятельности : учебное пособие для аспирантов и молодых учёных / М. Н. Краснянский, Е. И. Муратова, Д. О. Завражин и др. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014. – 96 с.
4. Данцева, Д. С. Современные методы управления персоналом организации / Д. С. Данцева // Молодой ученый. – 2017. – №40. – С. 106-108
5. Мартынов, Л. М. Сетевое управление в условиях изменений инфраструктуры экономики в современной материально-виртуальной бизнес-среде [Электронный ресурс] / Л. М. Мартынов // Экономика и предпринимательство. – №1 (ч. 3). – 2014. // Режим доступа: <http://naukarus.com/setevoe-upravlenie-v-usloviyah-izmeneniy-infrastruktury-ekonomiki-v-sovremennoy-materialno-virtualnoy-biznes-srede>
6. Мартынов, Л. М. Основы менеджмента в виртуальной бизнес-среде с использованием информационно-коммуникационных технологий [Текст] / Л. М. Мартынов, Р. М. Геворгян // Молодой ученый. – 2017. – №24 – С. 266-269

Статья поступила в редакцию 14.01.2020

Статья принята к публикации 27.02.2020