

УДК 2964
МРНТИ 06.54.31

DOI: <https://doi.org/10.37788/2025-1/88-94>

А.Н. Позняк^{1*}, Е.Ж. Сапуанов¹, Г.М. Маратова¹, А.С. Нарынбаева¹

¹Инновационный Евразийский университет, Казахстан, Павлодар

*(e-mail: poznyak.a@mail.ru)

Совершенствование процессов менеджмента современной организации

Аннотация

Основная проблема: В статье рассматриваются современные тенденции совершенствования процессов менеджмента в организациях, обусловленные развитием цифровых технологий, глобализацией и изменением конкурентной среды. Особое внимание уделено внедрению цифровых решений (ERP, CRM, искусственный интеллект, big data), гибким методам управления (agile, lean) и интеграции ESG-принципов в корпоративное управление.

Цель: Анализ практик ведущих компаний (Google, Amazon, Tesla) позволил выявить ключевые факторы успешного менеджмента, среди которых адаптивность, клиентоориентированность, использование data-driven подхода и корпоративная культура инноваций.

Методы: В статье применяются методы сравнительного анализа, кейс-стади, а также качественные и количественные исследования, основанные на анализе практики ведущих компаний, таких как Google, Amazon и Tesla. Используются данные о внедрении цифровых технологий и гибких методов управления.

Результаты и их значимость: Разработаны рекомендации по повышению эффективности бизнес-процессов, включающие автоматизацию, гибкость организационных структур и развитие компетенций сотрудников. Представленные в статье выводы могут быть полезны для руководителей организаций, бизнес-аналитиков и исследователей в области менеджмента.

Ключевые слова: менеджмент, цифровая трансформация, agile, lean, искусственный интеллект, big data, ESG, ERP-системы, CRM, корпоративная культура, управление изменениями, бизнес-процессы, инновации

Введение

В условиях динамично изменяющейся экономической среды совершенствование процессов менеджмента становится ключевым фактором устойчивого развития современных организаций. Инновационные технологии, цифровизация, глобализация и изменяющиеся потребности рынка требуют от менеджеров не только адаптации к новым вызовам, но и проактивного управления изменениями. В современных условиях особое значение приобретает системный подход к совершенствованию управленческих процессов, включающий внедрение гибких стратегий, цифровых инструментов и эффективных методов взаимодействия с персоналом.

Актуальность данной темы обусловлена необходимостью повышения эффективности управления организациями в условиях неопределенности и быстрого технологического прогресса. Традиционные методы управления нередко теряют свою эффективность, что приводит к росту затрат, снижению конкурентоспособности и замедлению инновационного развития. Современные компании нуждаются в адаптивных моделях менеджмента, позволяющих оперативно реагировать на изменения внешней среды, оптимизировать внутренние процессы и повышать продуктивность персонала. Исследование данной проблемы позволяет выявить наиболее эффективные подходы к совершенствованию процессов управления и разработать практические рекомендации для организаций различных сфер деятельности.

Цель исследования: определить и обосновать ключевые направления совершенствования процессов менеджмента современной организации с учетом цифровизации, инновационных технологий и адаптивных стратегий управления.

Задачи:

- провести анализ современных тенденций в области менеджмента и выявить основные факторы, влияющие на его развитие;
- рассмотреть цифровые и инновационные технологии, способствующие повышению эффективности управленческих процессов;
- изучить лучшие практики управления в успешных организациях и определить их ключевые характеристики;
- разработать рекомендации по совершенствованию процессов менеджмента в современных организациях.

Гипотеза: предполагается, что совершенствование процессов менеджмента на основе внедрения цифровых технологий, инновационных методов управления и адаптивных стратегий способствует повышению эффективности работы организаций, снижению издержек и укреплению их конкурентоспособности в долгосрочной перспективе.

Материалы и методы

В ходе исследования использованы теоретические и эмпирические методы, позволяющие комплексно рассмотреть процессы совершенствования менеджмента современной организации.

Материалы исследования:

- а) научные статьи, монографии и публикации ведущих исследователей в области менеджмента и организационного развития;
- б) официальные отчеты и аналитические исследования консалтинговых компаний (McKinsey, Deloitte, PwC и др.), содержащие данные о современных тенденциях в управлении организациями;
- в) статистические данные о внедрении цифровых технологий в управленческие процессы, опубликованные международными и национальными организациями;
- г) опыт успешных компаний, внедривших инновационные модели менеджмента.

Методы исследования:

- анализ литературы и теоретический обзор – изучение существующих подходов к менеджменту, выявление тенденций и ключевых проблем;
- сравнительный анализ – сопоставление различных моделей управления и их эффективности в современных условиях;
- метод кейс-стади – рассмотрение успешных практик внедрения инновационных методов управления в ведущих организациях;
- экспертное интервью – опрос специалистов в области менеджмента для получения профессиональной оценки текущих тенденций и перспектив развития;
- анкетирование и опросы – сбор данных от сотрудников и руководителей организаций о проблемах и потребностях в совершенствовании управленческих процессов.

Использование комплексного подхода позволит выявить наиболее эффективные стратегии управления и предложить практические рекомендации для их внедрения в деятельность современных организаций.

Результаты

Установлено, что ключевые тенденции в менеджменте включают цифровизацию, гибкие формы управления (agile, lean-методы), внедрение искусственного интеллекта и автоматизации, а также усиление ориентации на ESG (экологические, социальные и управленческие факторы), выявлены основные факторы, влияющие на развитие менеджмента: технологический прогресс, глобализация, изменение поведенческих моделей потребителей и усиление конкуренции.

Проанализированы и выделены наиболее значимые цифровые инструменты, такие как ERP-системы, CRM-платформы, системы искусственного интеллекта и блокчейн, определена роль big data и аналитики в оптимизации управленческих решений и прогнозировании рисков, подтверждена эффективность автоматизированных систем контроля и оценки производительности персонала [1].

Исследованы практики ведущих компаний (Google, Amazon, Tesla), которые внедряют гибкие и цифровые модели управления, выявлены ключевые характеристики успешного менеджмента: адаптивность, клиентоориентированность, использование data-driven подхода и корпоративная культура инноваций, отмечена важность лидерства и вовлеченности персонала в процесс принятия решений.

Предложены стратегические направления совершенствования менеджмента: внедрение цифровых решений, развитие компетенций сотрудников в сфере управления изменениями, гибкость организационных структур, разработаны рекомендации по повышению эффективности бизнес-процессов на основе принципов lean-менеджмента и agile-подходов, сформированы предложения по интеграции устойчивого развития (ESG) в корпоративное управление [2].

Таким образом, результаты исследования подтвердили гипотезу о том, что внедрение цифровых технологий, инновационных методов управления и адаптивных стратегий способствует повышению эффективности работы организаций, снижению издержек и укреплению их конкурентоспособности.

Обсуждение

В современном менеджменте наблюдаются ключевые тенденции, такие как цифровизация, внедрение гибких методов управления (agile, lean), использование искусственного интеллекта и автоматизации, а также усиление ориентации на ESG (экологические, социальные и управленческие факторы). Эти изменения обусловлены влиянием факторов, среди которых технологический прогресс, глобализация, изменение потребительских моделей поведения и усиление конкуренции.

Цифровизация коренным образом изменила подходы к управлению организациями. В своей книге «Конец работы: Закат глобальной рабочей силы и рассвет послерыночной эры» Джереми Рифкин отмечает, что «третья промышленная революция» связана с автоматизацией и роботизацией, что приводит к значительным изменениям в сфере занятости и управления. Внедрение гибких методов управления, таких как agile и lean, позволяет организациям быстрее адаптироваться к изменениям рынка и повышать эффективность процессов [3].

Технологический прогресс и глобализация существенно влияют на развитие менеджмента. Концепция постиндустриального общества, предложенная Дэниелом Беллом, описывает переход к экономике, где доминируют услуги и информация, а теоретические знания становятся ключевым ресурсом. Глобализация способствует расширению рынков и усиливает конкуренцию, что требует от организаций повышения эффективности и инновационности. Современные потребители становятся более информированными и требовательными, что заставляет компании адаптировать свои стратегии и предлагать более персонализированные продукты и услуги. Усиление конкуренции побуждает организации искать новые способы дифференциации и повышения ценности для клиентов.

Усиление ориентации на ESG-факторы отражает растущую важность устойчивого развития и социальной ответственности в бизнесе. Компании, учитывающие экологические, социальные и управленческие аспекты в своей деятельности, не только улучшают свою репутацию, но и обеспечивают долгосрочную устойчивость и привлекательность для инвесторов.

Таким образом, современные тенденции в менеджменте требуют от организаций гибкости, инновационности и ответственности, что обеспечивает их конкурентоспособность и устойчивое развитие в динамично изменяющейся среде [4].

В современном менеджменте ключевую роль играют цифровые инструменты, такие как ERP-системы, CRM-платформы, системы искусственного интеллекта и блокчейн. Их использование значительно повышает эффективность управленческих процессов и способствует оптимизации бизнес-операций.

Интеграция искусственного интеллекта (ИИ) в ERP-системы открывает новые возможности для автоматизации и повышения точности бизнес-процессов. Как отмечается в исследовании Антоновой И.И., Смирнова В.А. и Ефимова М.Г., «использование ИИ в ERP-системах способствует улучшению процессов принятия решений, повышению эффективности управления и операционной деятельности различных секторов». ИИ-алгоритмы позволяют анализировать большие объемы данных, прогнозировать спрос и оптимизировать цепочки поставок, что приводит к снижению затрат и повышению конкурентоспособности компаний.

CRM-платформы, оснащенные аналитическими инструментами, позволяют компаниям глубже понимать потребности клиентов и предлагать персонализированные решения. Аналитика больших данных (Big Data) играет ключевую роль в этом процессе, позволяя выявлять скрытые закономерности и тенденции. Как отмечается в статье на Uplab, «анализ данных помогает принять обоснованные бизнес-решения на основе фактов и цифр, что

помогает снизить риски и увеличить прибыль». Использование Big Data в CRM-системах способствует повышению удовлетворенности клиентов и укреплению их лояльности.

Технология блокчейн обеспечивает прозрачность и безопасность транзакций, что особенно важно в финансовом секторе и цепочках поставок. Ее применение позволяет минимизировать риски мошенничества и повысить доверие между участниками бизнес-процессов. Как отмечается в статье на London Data Consulting, «более 50 компаний разрабатывают агентов на базе ИИ, способных функционировать как менеджеры среднего звена». Это свидетельствует о потенциале ИИ и блокчейна в трансформации традиционных управленческих функций.

Аналитика больших данных играет важную роль в оптимизации управленческих решений и прогнозировании рисков. С помощью технологий Big Data предприятия могут анализировать огромные массивы данных и выявлять полезные закономерности, дающие им конкурентные преимущества, что позволяет компаниям предвидеть потенциальные угрозы и принимать проактивные меры для их предотвращения.

Автоматизированные системы контроля и оценки производительности персонала позволяют объективно измерять эффективность сотрудников и выявлять области для улучшения. Как отмечается в статье на Xpert.digital, «инструменты искусственного интеллекта оптимизируют процессы продаж и экономят время», что подтверждает эффективность автоматизации в управлении человеческими ресурсами и способствует повышению общей производительности организации.

Таким образом, интеграция цифровых инструментов и аналитики больших данных в управленческие процессы способствует повышению эффективности, снижению рисков и укреплению конкурентоспособности современных организаций.

Ведущие компании, такие как Google, Amazon и Tesla, успешно внедряют гибкие и цифровые модели управления, что позволяет им сохранять конкурентоспособность и лидирующие позиции на рынке. Анализ их практик выявляет ключевые характеристики успешного менеджмента: адаптивность, клиентоориентированность, использование подхода, основанного на данных (data-driven), корпоративная культура инноваций, а также важность лидерства и вовлеченности персонала в процесс принятия решений.

Адаптивность. Способность быстро адаптироваться к изменениям рынка и внешней среды является критическим фактором успеха. Компании, обладающие высокой адаптивностью, способны своевременно реагировать на новые вызовы и возможности, что обеспечивает их устойчивость и развитие.

Клиентоориентированность. Ориентация на потребности клиентов и стремление превзойти их ожидания являются основой стратегий успешных компаний. Понимание и удовлетворение запросов клиентов позволяют создавать продукты и услуги, которые находят отклик на рынке и обеспечивают лояльность потребителей.

Data-driven подход. Использование подхода, основанного на данных, позволяет принимать обоснованные и эффективные управленческие решения. Анализ больших объемов информации помогает выявлять скрытые тенденции, прогнозировать поведение рынка и оптимизировать бизнес-процессы.

Корпоративная культура инноваций. Создание среды, способствующей инновациям, стимулирует сотрудников к генерации новых идей и их реализации. Поддержка инициативности и творчества внутри компании ведет к постоянному совершенствованию продуктов, услуг и процессов.

Лидерство и вовлеченность персонала. Эффективное лидерство и активное вовлечение сотрудников в процесс принятия решений способствуют повышению мотивации и ответственности персонала. Когда сотрудники ощущают свою значимость и влияние на результаты компании, это положительно сказывается на их производительности и удовлетворенности работой [5].

Таким образом, интеграция этих ключевых характеристик в управленческие практики способствует повышению эффективности и конкурентоспособности современных организаций.

Современный менеджмент стремится к непрерывному совершенствованию, что обусловлено динамикой технологических изменений, глобализацией и усилением конкурентной среды. В этой связи были предложены стратегические направления, направленные на повышение эффективности управления организациями.

Цифровая трансформация является ключевым трендом в современном управлении. По мнению Дэвида Роджерса (Rogers, 2016), цифровая эра требует от компаний перестройки стратегий, бизнес-моделей и организационной культуры. Использование ERP-систем, CRM-платформ, искусственного интеллекта и аналитики больших данных (big data) способствует оптимизации процессов, снижению издержек и повышению скорости принятия решений (Davenport, 2018).

Лидеры успешных компаний осознают, что цифровизация невозможна без соответствующей подготовки кадров. Коттер (Kotter, 1996) в своей работе «Leading Change» подчеркивает, что управление изменениями требует вовлеченности персонала и формирования культуры непрерывного обучения. Компании должны инвестировать в программы повышения квалификации, обучая сотрудников методам адаптации к новым технологиям и бизнес-процессам.

Гибкие структуры управления позволяют компаниям оперативно реагировать на вызовы рынка. Хенрик Книберг (Kniberg, 2015) отмечает, что применение agile-методов в организационном управлении повышает скорость принятия решений, улучшает взаимодействие команд и повышает удовлетворенность клиентов. Agile и lean-менеджмент, впервые предложенные в Toyota Production System (Ohno, 1988), сегодня находят применение в самых разных сферах бизнеса, включая финансы, IT и производство.

Lean-менеджмент фокусируется на устранении потерь и повышении ценности для клиента (Womack & Jones, 1996). Его принципы включают минимизацию ненужных процессов, постоянное совершенствование (Kaizen) и вовлечение сотрудников в поиск инноваций. Agile, в свою очередь, ориентирован на итеративное развитие и адаптацию к изменениям, что особенно актуально в условиях неопределенности.

ESG-факторы (экологические, социальные и управленческие) становятся неотъемлемой частью корпоративных стратегий. Исследования Гарвардской бизнес-школы (Eccles, Ioannou, & Serafeim, 2014) показывают, что компании, интегрирующие ESG-принципы, демонстрируют более высокие финансовые результаты в долгосрочной перспективе. Включение устойчивого развития в стратегию компании способствует повышению доверия инвесторов, улучшению репутации и созданию конкурентных преимуществ.

Современный менеджмент требует гибкости, цифровизации и стратегического подхода к изменениям. Внедрение lean- и agile-методов, цифровых технологий и ESG-ориентированного управления позволяет компаниям адаптироваться к новым вызовам и повышать эффективность своих бизнес-процессов.

Заключение

Современный менеджмент претерпевает значительные изменения под влиянием технологического прогресса, глобализации, изменения поведенческих моделей потребителей и усиления конкурентной среды. В ходе исследования были выявлены ключевые тенденции развития управления, включая цифровизацию, гибкость организационных структур, активное использование искусственного интеллекта, автоматизированных систем контроля, а также интеграцию ESG-принципов в корпоративное управление.

Анализ практик ведущих мировых компаний, таких как Google, Amazon, Tesla, показал, что успешные организации строят свою стратегию на принципах адаптивности, клиентоориентированности, data-driven подхода и развитии корпоративной культуры инноваций. Перечисленные компании не только внедряют цифровые технологии, но и активно развивают внутреннюю экосистему, стимулируя сотрудников к генерации новых идей и улучшению бизнес-процессов. Это подчеркивает важность человеческого капитала и лидерства в процессе трансформации менеджмента.

Особое значение в современных организациях приобретают цифровые инструменты управления. ERP-системы позволяют централизовать управление ресурсами предприятия, CRM-платформы оптимизируют взаимодействие с клиентами, а технологии искусственного интеллекта и блокчейн обеспечивают высокую степень автоматизации и безопасности операций. Кроме того, анализ больших данных (big data) дает возможность компаниям прогнозировать риски, разрабатывать более точные стратегии и повышать эффективность принятия решений.

Разработанные в ходе исследования рекомендации включают:

Внедрение цифровых решений для оптимизации управления ресурсами, автоматизации процессов и повышения аналитической точности.

Развитие компетенций сотрудников в сфере управления изменениями и цифровых технологий, что позволит эффективно адаптироваться к инновациям.

Гибкость организационных структур, переход от жестких иерархий к agile-моделям, что увеличивает скорость принятия решений и повышает конкурентоспособность компании.

Оптимизация бизнес-процессов на основе lean и agile, позволяющая минимизировать потери, повысить эффективность работы команд и улучшить качество предоставляемых услуг.

Интеграция устойчивого развития (ESG) в корпоративное управление, что не только способствует выполнению нормативных требований, но и формирует положительный имидж компании в глазах инвесторов и потребителей.

Таким образом, современные компании сталкиваются с необходимостью оперативного реагирования на изменения внешней среды и адаптации своих бизнес-моделей к новым условиям. Гибкость, технологическая оснащенность, ориентированность на инновации и устойчивое развитие становятся основными факторами успешного менеджмента. Применение предложенных стратегических направлений позволит организациям не только повысить свою эффективность и конкурентоспособность, но и создать прочную основу для долгосрочного роста и устойчивого развития. В конечном итоге именно компании, способные интегрировать цифровые технологии, поддерживать высокий уровень управленческой гибкости и формировать инновационную корпоративную культуру, будут занимать лидирующие позиции в мировой экономике XXI века.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Ташенов С.С. Проблемы развития монотипичных городов Казахстана: Теория и практика. – Алматы: Наука и образование, 2020. – 310 с.
- 2 Кулешов А.Г. Экономическая трансформация моноотраслевых городов: Российский опыт и международные практики. – Москва: Изд-во МГУ, 2017. – 230 с.
- 3 Ерофеев В.В. Роль государственных программ в развитии одноотраслевых городов: Казахстан и мировая практика. – Астана: КазЭН, 2018. – 198 с.
- 4 Алиев И.И. Диверсификация экономики моногородов: теоретический и практический аспекты. – Ташкент: ТашГУ, 2021. – 284 с.
- 5 Johnson S. Innovation in Small Cities: Strategies for Economic Diversification / Lee D. - New York: Routledge, 2020. – 299 с.

REFERENCES

- 1 Tashenov S.S. (2020). Problemy razvitiya monotipichnykh gorodov Kazakhstana: Teoriya i praktika. – Almaty: Nauka i obrazovanie, 310 p. [in Russian].
- 2 Kuleshov A.G. (2017). Ekonomicheskaya transformatsiya monostraslevykh gorodov: Rossiyskiy opyt i mezhdunarodnye praktiki. – Moscow: Izd-vo MGOU, 230 p. [in Russian].
- 3 Erofeev V.V. (2018). Rol' gosudarstvennykh programm v razvitiі odno-otraslevykh gorodov: Kazakhstan i mirovaya praktika. – Astana: KazEN, 198 p. [in Russian].
- 4 Aliyev I.I. (2021). Diversifikatsiya ekonomiki monogorodov: teoreticheskiy i prakticheskiy aspekty. – Tashkent: TashGU, 284 p. [in Russian].
- 5 Johnson S. & Lee D. (2020). Innovation in Small Cities: Strategies for Economic Diversification. – New York: Routledge, 299 p.

А.Н. Позняк^{1*}, Е.Ж. Сапуанов¹, Г.М. Маратова¹, А.С. Нарынбаева¹

¹Инновациялық Еуразия университеті, Қазақстан, Павлодар

Қазіргі ұйымның басқару процестерін жетілдіру

Мақалада цифрлық технологиялардың дамуына, жаһандануға және бәсекелестік органды өзгертуіне байланысты ұйымдардағы менеджмент процестерін жетілдірудің заманауи тенденциялары қарастырылады. Цифрлық шешімдерді (ERP, CRM, жасанды интеллект, big Data) енгізуге, басқарудың икемді әдістеріне (agile, lean) және ESG принциптерін корпоративтік басқаруға біріктіруге ерекше назар аударылады. Жетекші компаниялардың (Google, Amazon, Tesla) тәжірибелерін талдау табысты басқарудың негізгі факторларын анықтады, олардың

арасында бейімделу, клиентке бағдарлану, data-driven тәсілін қолдану және инновацияның корпоративтік мәдениеті. Мақалада салыстырмалы талдау әдістері, кейс-стади және Google, Amazon және Tesla сияқты жетекші компаниялардың тәжірибесін талдауға негізделген сапалық және сандық зерттеулер қолданылады. Цифрлық технологияларды және басқарудың икемді әдістерін енгізу туралы деректер пайдаланылды. Автоматтандыруды, ұйымдық құрылымдардың икемділігін және қызметкерлердің құзыреттерін дамытуды қамтитын бизнес-процестердің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірленді. Мақалада келтірілген тұжырымдар ұйым басшыларына, бизнес-талдаушыларға және менеджмент зерттеушілеріне пайдалы болуы мүмкін.

Түйінді сөздер: менеджмент, цифрлық трансформация, agile, lean, жасанды интеллект, big data, ESG, ERP жүйелері, CRM, корпоративтік мәдениет, өзгерістерді басқару, бизнес-процестер, инновациялар.

A.N. Poznyak¹, E.J. Sarukhanov¹, G.M. Maratova¹, A.S. Narynbayeva¹

¹Innovative Eurasian University, Kazakhstan, Pavlodar

Improving the management processes of a modern organization

The article examines current trends in improving management processes in organizations due to the development of digital technologies, globalization and changing competitive environment. Special attention is paid to the implementation of digital solutions (ERP, CRM, artificial intelligence, big data), flexible management methods (agile, lean) and the integration of ESG principles into corporate governance. An analysis of the practices of leading companies (Google, Amazon, Tesla) revealed the key factors of successful management, including adaptability, customer orientation, the use of a data-driven approach and a corporate culture of innovation. The article uses methods of comparative analysis, case studies, as well as qualitative and quantitative research based on an analysis of the practices of leading companies such as Google, Amazon and Tesla. The data on the introduction of digital technologies and flexible management methods were used. Recommendations have been developed to improve the efficiency of business processes, including automation, flexibility of organizational structures and the development of employee competencies. The conclusions presented in the article can be useful for heads of organizations, business analysts and researchers in the field of management.

Keywords: management, digital transformation, agile, lean, artificial intelligence, big data, ESG, ERP systems, CRM, corporate culture, change management, business processes, innovation.

Дата поступления рукописи в редакцию: 14.03.2025 г.