

Хайитов Х.О., магистрант

1 курс, Институт машиностроения,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Рогачёва Ю.А., студент,

3 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский Государственный Университет,

Тольятти (Россия)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ КАЧЕСТВО И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

РАБОТЫ.

Аннотация: в данной статье рассмотрены основные подходы к оценке качества управления системами с использованием предлагаемых основных показателей для создания бережливого производства.

Ключевые слова: ТQM, сервисная ориентация, руководство, сотрудничество, оценка, повышение качества.

Khayitov Kh.O., undergraduate

1st year, Institute of Mechanical Engineering,

Togliatti State University,

Togliatti (Russia)

Rogacheva Y.A., student,

3rd year, Institute of Finance, Economics and Management,

Togliatti State University,

Togliatti (Russia)

ORGANIZATIONAL QUALITY AND WORK EFFICIENCY.

Abstract: This article discusses the main approaches to assessing the quality of systems management using the proposed basic indicators for creating lean production.

Key words: TQM, service orientation, leadership, cooperation, assessment, quality improvement.

Многие организации сталкиваются с общими проблемами, когда дело доходит до достижения качества и высокого уровня производительности. Организации всех видов: деловые, государственные, медицинские, образовательные создают продукты или услуги для удовлетворения определенных групп потребительских потребностей. В той мере, в какой организация достигает успеха и стабильности, структуры, системы, политика, методы работы и стили руководства, связанные с этими достижениями, со временем становятся общепринятыми и стандартизованными. В краткосрочной перспективе эти паттерны часто являются рецептом для дальнейшего успеха и жизнеспособности. Однако в долгосрочной перспективе эти же модели могут привести к жесткости, изоляции, отсутствию инноваций и постепенному дистанцированию от потребностей рынка и ожиданий потребителей.

Со временем могут также произойти изменения в потребностях, ожиданиях или доверии ключевых потребителей или спонсоров. Конкуренция, технологии, экономика, регулирующие факторы и другие рыночные условия также развиваются, иногда драматическим образом, и организации или отрасли, которые не могут предвидеть, приспособиться или сформировать эти изменения, подвергаются риску, поскольку они становятся все более закрытыми системами. Если не будут разработаны новые способы мышления и работы, а также новые структуры и культуры для поддержки этих изменений, производительность и качество вполне могут ухудшиться. Динамика весьма схожа, если рассматривать взлет и падение образовательного учреждения, местного видеомагазина, общественной группы, американских производителей электроники или швейцарской часовой промышленности.

Шесть Основных Концепций

Первоначально названный "TQM" (total quality management), "подход к совершенству качества/производительности" получил замечательное признание в качестве философии и метода решения проблем качества и

производительности и динамики, а также для выявления и сокращения пробелов, с которыми сталкиваются многие современные организации.

Хотя терминология несколько варьируется от установки к установке, от автора к автору и от программы к программе, есть шесть ключевых ценностей, которые выходят за рамки различных подходов к организационному качеству и совершенству работы: (1) ориентация на обслуживание, (2) лидерство, (3) использование информации, (4) сотрудничество, (5) коммуникация и (6) непрерывное совершенствование.

Сервис-Ориентация

Ориентация на обслуживание ориентирует внимание на потребности, ожидания и уровень удовлетворенности групп, обслуживаемых организацией частного или государственного сектора. В рамках системы качества эти группы по-разному называются "потребителями," "избиратели", "заинтересованные стороны", "потребители", "публика", "клиенты", "аудитория", "бенефициары" или "пользователи"." Ориентация на обслуживание потребителей основана на признании того, что в конечном счете именно их суждения о качестве продукта, услуги или учреждения воплощенные в поведении на рынке необходимы для сохранения жизнеспособности организации, производящей продукт или оказывающей услугу.

Перспектива превосходства качества/производительности предполагает, что практически, как и теоретически определение качества и ценности диктуется поведением потребителей на конкурентном рынке товаров и услуг. Независимо от того, как организационные "инсайдеры" оценивают ценность конкретного продукта или услуги, эти суждения делаются в вакууме (что делает их ограниченными и неизбежно неполными), если инсайдеры не учитывают потребности, представления и ожидания потребителей, для которых предназначены продукты и/или услуги. [2]

Концепция ориентации на обслуживание также применима к услугам, предоставляемым вспомогательными и оперативными подразделениями

внутри организации для других групп, которые являются внутренними по отношению к организации. В основном концепция сервисной ориентации предполагает, что необходимо (1) определить внешние группы, для которых организация предоставляет продукты или услуги, (2) определить и предвидеть их потребности и ожидания и (3) удовлетворить—в идеале превзойти—эти потребности и ожидания. [3]

Руководство

Фундаментальный принцип подхода к качеству заключается в том, что лидеры наиболее эффективны, когда они лично участвуют в создании, общении, объяснении, укреплении и иллюстрировании миссии, видения, ценностей и ориентации на обслуживание организации. Эти направления должны быть ясными, видимыми и хорошо интегрированными в системы управления. Лидеры должны служить образцом для подражания через их активное участие и лидерство в общественной и профессиональной деятельности.

В идеале участие старших руководителей будет включать в себя видимую приверженность росту, развитию и удовлетворенности сотрудников, и это должно стимулировать производительность, участие, сотрудничество и творчество среди всего персонала. Благодаря постоянному личному участию в таких мероприятиях, как планирование, коммуникация, обзоры результатов работы и признание индивидуальных и групповых достижений, старшие руководители служат образцами для подражания, укрепляя миссию, видение, ценности и цели организации и поощряя улучшение руководства на всех уровнях. [1]

Использование Информации

Основная концепция, лежащая в основе ценности использования информации, заключается в том, что организационное благополучие и внешняя направленность возможны только при наличии эффективных систем сбора, анализа и применения информации. Это включает в себя определение, изучение и сравнение собственной деятельности организации с деятельностью

"эталонных" организаций организаций, которые представляют собой эталон совершенства и, следовательно, являются координационным центром для сравнения эффективности и улучшения. Конкретные виды информации, подлежащей сбору и использованию, будут включать ответы на следующие вопросы:

1. Как ключевые внешние группы потребителей оценивают продукты и/или услуги?
2. Какие критерии используют потребители при оценке товаров/услуг?
3. Какова относительная важность этих критериев?
4. Кто основные конкуренты?
5. Как соотносятся продукты, услуги, подходы к управлению и операционные показатели с показателями конкурентов?
6. Как сотрудники оценивают организацию, ее эффективность, управление, Качество жизни, продукты/услуги и процессы?
7. Как поставщики и привратники оценивают организацию и ее продукты/услуги?

В зависимости от того, какая информация необходима для ответа на тот или иной вопрос, данные могут быть собраны из внешних источников (например, из ключевых составляющих групп, других организаций и поставщиков) или из внутренних источников (например, от сотрудников и через организационное самообучение). [2]

Сотрудничество

Организации рассматриваются как сложные системы с многочисленными внутренними и внешними субъектами, которые взаимодействуют друг с другом и зависят друг от друга. Эти взаимодействия могут принимать форму обмена товарами, услугами, капиталом или информацией. Жизнеспособность организаций как систем и их способность соответствовать ожиданиям внешних субъектов в значительной степени

зависят от того, происходят ли и каким образом эти внутренние взаимодействия.

Информационные материалы

Коммуникация-это средство сбора и распространения информации между заинтересованными сторонами или потребителями, а также механизм, с помощью которого осуществляется сотрудничество в рабочем процессе. Это также процесс, посредством которого формируются и развиваются отношения—отношения, которые необходимы для создания культуры и духа командной работы, необходимой для поддержания и поддержания внешней направленности, сотрудничества и хорошего общего организационного качества. [1]

Непрерывное Совершенствование

Качество и высокий уровень производительности не происходят естественным образом. Скорее, они требуют значительных затрат времени и ресурсов на процесс постоянного совершенствования и постоянных изменений— то, что многие люди, пишущие в области качества, называют "путешествием"."

Непрерывное совершенствование подразумевает приверженность всех членов организации рекурсивному процессу, состоящему из планирования и тестирования улучшений, оценки результатов, обучения на основе неудач, реализации и поддержания успехов, планирования и тестирования улучшений и т. д.

Качественные стратегии и процессы

Каков процесс, с помощью которого основные ценности качества и производительности реализуются в организации? В широком смысле этот процесс состоит из двух этапов: оценки и совершенствования.

Оценка

По сути, оценка представляет собой стратегию оценки текущего уровня деятельности организации в соответствии с ожиданиями ее членов и миссией

и видением организации. Это позволяет выявить пробелы в качестве услуг, которые становятся приоритетными для улучшения. [3]

Повышение Качества.

Процесс улучшения качества обычно включает в себя два этапа: (1) выявление, планирование и внедрение улучшений и (2) интеграция улучшений. В основе процесса совершенствования лежат группы, или команды. Команда-это просто группа, состоящая из людей, представляющих различные аспекты и уровни единицы или процесса, предназначенного для изучения и совершенствования. В состав команды входят люди, обладающие обширной базой знаний и опытом работы с рассматриваемыми процессами.

Члены команды работают вместе над разработкой подхода к постоянному мониторингу, оценке и совершенствованию. Командная деятельность обычно состоит из следующих действий:

1. посещение собраний,
2. улучшения планирования,
3. понимание процесса, который должен быть улучшен,
4. понимание проблемы,
5. сбор информации,
6. использование инструментов и методов для анализа и интерпретации информации, определения решений и
7. внедрение и управление изменениями.

Другие инструменты улучшения, помимо команд, включают стратегическое планирование, консультативные группы, группы по проектированию или перепроектированию рабочих процессов, обучение навыкам качества и обслуживания, партнерские отношения с корпорациями, которые имеют опыт работы с программами качества, и внешние консультации.

Таким образом, подход "качество/эффективность превосходства" - это междисциплинарный подход к организационному поведению и лидерству. Этот подход затрагивает важные и устойчивые проблемы и объединяет

теории, концепции и методы различных дисциплин и традиций организационной мысли.

Список используемой литературы:

1. Салимова Т. А., Еналеева Ю. Р. Самооценка деятельности организации. М.: Академический Проект, 2006.
2. Тен В. В., Злобина Н. В., Сизикин А. Ю. От качества менеджмента к менеджменту качества // Вестник ТГТУ.
3. 2014. Т. 20. № 3. С. 594-598.
Вумек Джеймс П., Джонс Дэниел Т. Бережливое производство. М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.