

*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:** TQM, сервис 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 стандартизированными. 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. 2014. Т. 20. № 3. С. 594-598.
3. Вумек Джеймс П., Джонс Дэниел Т. Бережливое производство. М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.