

3. Мюллер С.. Модернизация и ремонт ПК. – М.: Вильямс 2007. - 499 с.

4. Сайт международной организации по стандартизации. - режим доступа: <http://www.iso.org/iso/home.html>

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ РЕГЛАМЕНТА ПРОЦЕССА

Усачева А.С.

Томский политехнический университет, г. Томск

*Научный руководитель: Плотникова И.В., к.т.н., доцент кафедры
физических методов и приборов контроля качества*

Регламентация процессов является одним из важнейших инструментов упорядочения деятельности современной организации. Она особенно актуальна для российских компаний, так как степень регламентированности их деятельности на сегодняшний день является очень низкой[1]. Многие компании иницируют проекты описания и регламентации процессов. Для успешного выполнения таких проектов необходимо выбрать (разработать) соответствующую методику и процедуру, подобрать программный инструмент для описания и последующего документирования процессов. Наличие в компании эффективной процедуры регламентации и квалифицированных сотрудников, способных ее применять на практике, является важнейшим фактором успеха проекта. Под регламентацией бизнес-процесса понимается разработка нормативно-методических документов, частично или полностью устанавливающих:

- порядок управления бизнес-процессом;
- порядок выполнения бизнес-процесса;
- требования к ресурсам, необходимым для его выполнения.

Для оптимизации работы предприятия необходимо определить технологию регламентации бизнес-процессов. Прежде всего это выделение процессов и подпроцессов, совпадающих с функциональной структурой предприятия, позволяет избежать дополнительного комплекта документов. Регламенты, описывающие процессы, могут совпадать с привычными положениями о подразделениях, существующими в большинстве организаций. На сегодняшний день положения о подразделениях в большинстве организаций являются формальными документами, которые написаны «потому, что так надо».

Регламентация процессов позволяет перевести их из формального состояния в рабочее. [1]

Составляющие части процесса, которыми управляет владелец, и являются ресурсами. Все ресурсы, необходимые для проведения процесса, должны быть запланированы и выделены до начала проведения процесса.

Однако только наличия ресурсов недостаточно для успешного хода процесса. Определение процесса включает «совокупность видов деятельности». К совокупности видов деятельности, кроме обеспечения ресурсами, относятся: сбор информации о ходе процесса по трем группам показателей, управление процессом на основе этой информации, планирование и распределение ресурсов для достижения целей процесса.

Результат процесса может быть положительным или отрицательным. Все, что получилось на выходе процесса, должно быть проверено, прежде чем этот выход использует потребитель.

Перед началом работы над проектом описания бизнес-процессов руководство компании формулирует цели проекта. Часто эти цели являются размытыми. Для того чтобы избежать противоречий, целесообразно провести детализацию целей руководителей с тем, чтобы привести структуру целей верхнего уровня к понятным, конкретным и количественно измеримым целям нижнего уровня. После этого данная структура целей согласовывается с руководством, которое подтверждает содержание целей. [2]

Модели же бизнес-процессов не являются инструментом управления. Однако они служат основой для создания регламентирующей документации, анализа деятельности, принятия некоторых решений. Для эффективной работы с описаниями процессов организации руководитель должен иметь определенную систему. Создание моделей – это лишь составная часть проекта по улучшению (изменению) системы управления организации, которая является инструментом управления в руках руководителя.

Следует обратить внимание на критические факторы успеха проекта в части создания комплекта моделей бизнес-процессов, к их числу относятся:

- участие руководства верхнего уровня;
- наличие четких, проработанных целей проекта;
- наличие утвержденной методологии ведения проекта, включая методологию создания моделей процессов;
- профессиональный руководитель проекта;

- рабочая команда, соответствующая поставленным задачам;
- эффективное использование инструментальных средств моделирования бизнес-процессов;
- освещение работ среди сотрудников предприятия.

По определению процесс предназначен для преобразования входов в выходы. Первоначально необходимо определить назначение процесса, т.е. главную цель (функцию), которую он выполняет. Назначение процесса определяется тем результатом, который планируется получить на выходе, поэтому рассмотрение процесса следует начинать с определения его выходов.

Выход процесса не может существовать сам по себе, кто-то должен потреблять продукт процесса, а иначе он будет работать вхолостую, затрачивая ресурсы и не давая отдачи в виде прибыли. Выходы процесса могут быть материальные – в виде продукта и нематериальные – в виде информации, решения или услуги. В любом случае каждый из выходов должен представлять для потребителя определенную ценность, т.е. иметь цену, которую потребитель готов за него заплатить. Первый заинтересованный в результатах процесса – потребитель. Он определяет спецификацию (требования) на выход (продукт), который хочет получить, ценность продукта и, соответственно, его цену.

Входы процесса – это то, что преобразовывается в выходы. Точно так же, как и для выходов, для входов должны быть установлены соответствующие спецификации. Поскольку входы являются чьими-то выходами, то вполне возможно наличие единой спецификации на вход одного процесса и выход предыдущего. [2]

Сложная и динамичная внешняя среда требует от предприятий постоянного совершенствования своих систем управления и информационных систем их поддержки. При этом возможны различные варианты организации менеджмента. В последнее время для создания эффективной системы управления предприятием достаточно широко используется процессный подход, на многих предприятиях во всем мире осуществляется переход от функциональной организации производства к процессной.

Список информационных источников

1.Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. - М.: РИА Стандарты и качество, 2004. — 408 с.

2.Репин В.В. Бизнес- процессы компании: построение, анализ, регламентация. - М.: РИА "Стандарты и качество", 2007.-240 с

КОУЧИНГ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ

Усачева А.С.

Томский политехнический университет, г. Томск

*Научный руководитель: Плотникова И.В., к.т.н., доцент кафедры
физических методов и приборов контроля качества*

Полезность коучинга как метода, противоположного инструктированию, для менеджера, его сотрудников и для организации, в целом, может появляться в следующем: улучшение продуктивности деятельности, развитие персонала, лучшее обучение, улучшение взаимоотношений, улучшение качества жизни, освобождение времени менеджера, увеличение количества конструктивных идей, оптимальное использование мастерства и ресурсов людей, быстрая и эффективная реакция в критических ситуациях, гибкость и адаптивность к изменениям [1]. Таким образом, используя коучинг, люди достигают своих целей: во-первых, гораздо быстрее, во-вторых, наиболее эффективным путем, и, в-третьих, просто получая удовольствие от процесса.

Основой любой технологии выступают положения, которые обуславливают ее принципиальное отличие от других технологий. В коучинге к основным принципам относят следующие.

1. Принцип осознанности и ответственности. Коучинг работает на уровне сознания и служит для расширения границ осмысления действительности в ходе анализа поставленной задачи. Сбор всей необходимой информации для решения задачи и ее анализ производятся клиентом самостоятельно при содействии коуча. Осознанность предполагает ответственность за свои действия. Человек берет ответственность на себя за все, что происходит с ним в жизни. И уже через осознание своей ответственности обретает интерес, внутреннюю мотивацию, вовлеченность в процесс, вдохновленность трудом – словом, то, что, по сути, и является конечной целью работы коуча.

2. Принцип отсутствия экспертной позиции. Это самый сложный принцип в ходе подготовки коуч-консультантов и одновременно один из главных принципов, отличающих коучинг от других видов консалтинга или психотерапии. Клиент всегда сам принимает решение о