***Практична робота №1***

***Чмаріної Олени, МО-31***

1. ***У чому суть проблеми? Які управлінські упущення призвели до її виникнення?***

 Характеризуючи дану ситуацію спостерігається ряд проблем. Серед яких:

1. керівник даного підприємства не створив загальну програму для організації конференції, саме за якою відбувався хід подій;

2.не має визначених важливих завдань, а також цілей.

 На даному підприємстві виникають незначні конфлікти, насамперед, через нечіткість та незрозумілість посталених перед самим підприємством певних завдань та цілей.

 До виникнення даних проблем призвели наступні управлінські упущення: фактично не було встановлено пріоритетних напрямків роботи команди відносно конкретної цілі. Головними причинами цього було неналежне адміністрування «соціального» організму. До управлінських упущень можна віднести також:

* відсутність точно визначених повноважень
* У міру росту підприємства послідовно з’являється ціла ієрархія посад. Орган управління підприємством розвивається і вдосконалюється у міру зростання соціального організму. Він формує невелику частку «настанов» для робітника на конкретному робочому місці підприємства і формує найважливіші «настанови» для вищого керівництва підприємства. Незважаючи на неабияку працездатність і здібності, керівники великих підприємств не можуть самостійно виконувати всі обов’язки-кореспонденція, прийом відвідувачів,наради, інші організаційні заходи. Окрім того, вони повинні забезпечити керівництво і контроль, оцінювати результати, готувати рішення, визначати програму дій, стимулювати вдосконалення і розвиток. Форма та обсяг соціального організму підприємства мають відповідати його потребам, а кожен функціонер повинен бути здатним виконувати свої обов’язки. В удосконаленні організації управління на підприємстві однією з найбільш важливих і складних є операція відбору. Її рівень суттєво впливає на стан функції «організація» в цілому. Наслідки поганого відбору пов’язані із рангом функціонера. Зазвичай вони є незначними для службовця нижчого рівня і завжди є суттєвими для більш високої посади.

 Вищому керівництву даної компанії провести ряд наступних *змін:*

* точне визначення повноважень на даному підприємстві;
* дотримання суворої дисципліни;
* єдність розпорядництва;
* формулювання програми наступних дій, у яких соціальний організм проводиться у відповідності до завдань і можливостей підприємства;
* контроль за виконанням програми;
* певне узгодження зусилль членів колективу;
* запобігання помилкам і непорозумінням;
* здійснення дієвого контролю;
* заохочування відповідальністі та ініціативи.
1. ***Сформулюйте рекомендації у формі регламентного документу, який попереджатиме виникнення подібних ситуацій у майбутньому (стандарт підприємства)***

 Для попередження виникнення подібних ситуацій у майбутньому рекомендується наступне:

* взаєморозуміння та взаємоповага між працівниками;
* кожен працівник виконував ті обов’язки які покладенні на нього, відповідно до його посади;
* правильний підбір кваліфікованих та відповідальних працівників;
* дотримання директором з людських ресурсів загальних правил адміністрування;
* особисті стосунки між керівництвом і підлеглими залишались поза роботою.

СТАНДАРТ ПІДПРИЄМСТВА

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

**Проведення конференції**

Редакція 1

Дата впровадження: 05. 02. 2010

Керівник підприємства

Директор з людських ресурсів

ПОГОДЖЕНО:

Заступник директора з комерції

Адміністратор проектів

Керівник служби якості

Юрисконсульт

**1. ЦІЛЬ ТА ГАЛУЗЬ ВИКОРИСТАННЯ.**

1.1. Ціль – встановлення вимог до організації конференції з метою забезпечення ефективного її проведення.

1.2. Галузь використання – узгодження та проведення робіт по організації та проведенню конференції.

**2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ.**

2.1. ISO 9000:2000. Система менеджменту якості. Головні положення і словник.

2.2. ISO 9001:2000. Система менеджменту якості. Вимоги.

2.3. Настанова якості.

- СТП 4.2.-01 «Управління документацією».

2.4. Технічні вимоги.

2.5. Методичні вимоги.

2.6. Організаційні карти.

**3. ПОЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ.**

СУЯ – система управління якістю.

СТП – стандарт підприємства.

ВП – виробничий план.

**4. ОПИС ВИКОНАННЯ.**

**4.1.** Власником процесу «Проведення конференції» є директор з людських ресурсів:

Власник процесу має повноваження:

 - Розробити програму дій щодо проведення конференції.

* Планування, організація, аналіз і контроль роботи персоналу щодо якості підготовки та проведення, відповідно до встановлених вимог.
* Координувати розробку проектних рішень що стосуються організації і проведення одноразових урочистих заходів.
* Розглядати дії щодо впорядкування і розвитку джерел вхідної інформації про вимоги споживачів з метою задоволення їх потреб.
* Надавати пропозиції щодо поліпшення процесу «Проведення конференції».

Власник процесу несе відповідальність за:

* розробка проекту організації та проведення конференції з врахуванням можливостей підприємства і вимог споживача;
* залучення до проведення конференції висококваліфікованого персоналу;
* своєчасність виконання поставлених вищим керівництвом задач;
* розробку і виконання заходів, спрямованих на покращення протікання процесу;
* прийняття рішень з питань, що стосуються його компетенції.

**4.2. Модель процесу «Проведення конференції».**

Модель процесу «Проведення конференції» наведена у додатку 1.

**4.2.1. Вихідні потоки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вихідний потік** | **Процес-споживач** | **Форма передачі вихідного потоку** | **Відповідальний за приймання** |
| Вимоги споживачів | Визначення та аналіз встановлених вимог | Звіти про процес | Керівник проекту |
| Інформація про стан процесу | Визначення та аналіз встановлених вимог | Дані про протікання заходу | Керівник підприємства |

**4.2.2. Вхідні потоки.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вхідний потік** | **Процес-постачальник** | **Форма отримання вхідного потоку** | **Відповідальний за передачу** |
| Інформація про потреби споживачів | Визначення та аналіз поставлених вимог | Звіти про дослідження вимог споживачів | Відділ маркетингу |

**4.2.3. Ресурси процесу:**

- підготовлений персонал;

- бюджет;

- оргтехніка, канцтовари, приміщення;

- довідкова література.

**4.3. Опис виконання процесу.**

Процес «Проведення конференції» складається з етапів:

* планування проведення одноразових заходів;
* аналізування попередньо проведення одноразових заходів;
* розробка проекту проведення одноразових заходів;
* затвердження проекту;
* розподіл обов’язків між персоналом;
* управління змінами в проекті;
* проведення заходу.

**4.3.1. Планування проведення конференції.**

Планування конференції проводиться відповідно до затвердженого стандарту та правил етики бізнесу.

**4.3.2. Аналізування попередньо проведених конференцій.**

На основі отриманих матеріалів щодо результатів проведення конференцій і отриманої інформації щодо вимог споживачів проводиться розгляд можливості виконання робіт, термін їх виконання, обумовлюються умови виконання робіт.

**4.3.3. Розробка проекту проведення конференцій.**

Проект проведення відповідних заходів розробляється у письмовому вигляді з графіками робіт на основі планування та аналізу проведених заходів.

**4.3.4. Затвердження проекту проведення конференцій.**

Затвердження проекту проведення конференцій здійснюється для забезпечення заходу вимогам, що встановлені споживачами.

**4.3.5.Розподіл обов’язків між персоналом.**

Розподіл обов’язків відбувається у межах їх можливостей, компетенції. Персоналу чітко пояснюється що вони повинні робити, у які строки та як їх перевірятимуть.

**4.3.6. Управління змінами в проекті.**

Зміна проекту проводиться шляхом заміни частини проекту, яка не відповідає вимогам на нову скориговану відповідно до вимог зацікавлених сторін.

Відповідальність за внесення змін в усі примірники проекту несе куратор замовлення.

**4.4. Вимірювання та моніторинг.**

**4.4.1. Критерії оцінки процесу та способи вимірювання.**

Для контролю результативності процесу застосовуються такі критерії:

* кількість виявлених помилок;
* кількість змін у проекті;
* кількість слабких місць у проекті;
* кількість відхилень;
* використання резерву часу.

**4.4.2. Періодичність вимірювань.**

 Періодичність розрахунку критеріїв оцінки – щоденно.

**4.4.3. Форма запису результатів вимірювання.**

Результати вносяться в щоденний звіт про виконання плану робіт по підготовці заходу. За результатами оцінки визначаються коригувальні і запобіжні дії, що направлені на вдосконалення проекту.