**ӨНДІРІСТІ ОПЕРАТИВТІ БАСҚАРУ**

**Өндіріс дамуын басқару**- өнім сапасын жақсарту, еңбек өнімділігін өсіру, тиімділікті арттырумен байланысты өндіріс процессін жүзеге асыру.

Басқарудың негізгі мақсаты «жоғарыдан» басқаруда ақпараттық жүйені бейімдеу жолымен күрделі. Қолайлы модельдер мен сандық тәсілдерді қолдану, яғни өндірістің өткізу циклындағы кез келген сатыда жоспарланбаған олқылықтарды тез табатын және оны жою жолдарымен өндіріс процесінің жақсаруына қызмет ету.

Мақсаттар өндірісті басқару саласындағы қызметтің мәнін құрай отырып, міндеттерді жүзеге асыруда стратегияны таңдау мен шешім тактикасын анықтайды. Өндіріс мақсатын таңдауға шешім қабылдау кезінде бәрінен бұрын оның басты мақсатқа бағытталған басымдылығын анықтайды және қолайлылық мөлшерін зерттейді. Шешім қабылдау ағымдық функция бола отырып, өндірісті ұйымдық басқару және жүзеге асырумен байланысты өндіріс басшысының басты қызметі болып табылады.

**Өндірісті оперативті басқару** – кәсіпорын қызметін басқаруды ұйымдастырудың негізгі элементі. Ол үлестік құралы бола отырып, өндірісті ұйымдастырудың барлық жақтарын қамтиды және онсыз кәсіпорын қызметі табысты бола алмайды.

**Оперативті басқарудың мақсаты** - өндірістік процесстің тиімді жүзеге асуын қамтамасыз ету. Оған келесілерді жатқызуға болады:

* Бір мерзімде дайындалған өнім көлемін анықтау;
* Өнімді дайындау уақыты мен орнын оперативті жоспарлау;
* Ішкі өндірістің және сыртқы тапсырыстардың өтуінің координациясын;
* Жұмысшылардың жұмыстарын қолайлы етілу және өндірістік процессті жабдықтаумен қамтамасыз ету;
* Материалдарға тапсырыстарды таратып үлестіру;
* Өнімдерді жеткізуді және тапсыру мерзімін белгілей отырып, оның орындалуын бақылау;

*ЖБП-ның бірінші сатысы*

ЖБП-ның бірінші сатысы өндіріс процесінің кеңістікте және уақытта жүріп өту моделін әзірлеу болып табылады. Процесс моделін жасау-ресурстарды белгілі бір жылдамдықпен өнімге айналдыруды және түрлендіруді жобалауды білдіреді. Қашықтықтың өту уақыты қозғалыс жылдамдығына байланысты кеңістіктік-уақыттық процестерді модельдеу үшін "кесте" типінің үлгісі ең қолайлы болып табылады.

Кесте- бұл әр түрлі орындардағы осы үдерістің жекелеген бөліктері туралы немесе көптеген үдерістер оқиғаларының дәйектілігі мен салыстыру уақыты туралы мәліметтер жиынтығы. Осылайша, бірінші операция басталған сәттен бастап, өндірістік циклдың ұзақтығын анықтайтын соңғы операция аяқталғанға дейін өнім бірлігін дайындау процесінің кестесі туралы айтуға болады. Кесте әдетте кестелік және графикалық түрде жасалады. Соңғысы жақсырақ, өйткені диаграмма мен уақыт пен қашықтықты шартты түрде көрсете отырып, процесс пен оның элементтерін неғұрлым көрнекі түрде көрсетеді.

Жоспар-кестені құру- кәсіпорынның, цехтың, учаскенің, жұмыс орнының уақыт бойынша жұмыс істеу моделін алдын ала әзірлеу, ол кәсіпорынның жиынтық өндірістік процесінің үздіксіз жүрісін ұйымдастыру үшін қажет. Дайын бұйымның нақты данасын алдын ала келісілген мерзімде шығаруды қамтамасыз етеді. Кез- келген учаскеде, жұмыс орнында осы графиктің нұсқауларынан ауытқу бұйымды дайындау мерзімінің бұзылуына немесе ресурстардың қосымша шығынына алып келеді.

*Өндірісті-оперативті [басқаруда пайдалынылатын](http://melimde.com/ef-k-docent-ahmetova-a-a.html)ұйымдық әдістер*

*Ұйымдық-әкімшілік әдістер*

Операциялық басқару фирманың негізгі өнімі мен қызметтерін жасайтын және ұсынатын жүйелерді жобалау, пайдалану және жетілдіру ретінде анықталады. Өндірісті және операцияларды басқарудың маңыздылығы.

* Қорларды автоматтандырылған бақылау;
* Клиентпен тұрақты кері байланыс;
* Өңделген өнім;
* Дербес қызмет көрсету;

Ұйымдық-әкімшілік әдістер мейлінше алуан түрлі және басқарудың әрбір нақты функцияларын орындаған кезде олар өз амалдарын, тәсілдерін талап етеді. Мысалы, кадрларды іріктеу, орналастыру және олармен жұмыс істеу қызметкерлерге баға беруге арналган методикалар, кадрларды есепке алу, оларды аттестаттау жөнінде құжаттар, кадрларды тұрақтандыру жөнінде шаралар дайындау сияқты формаларды керек етеді. Ұйымдық жасау әрқашанда кешенді түрде жузеге асырылады және бірнеше жүйеге таралады, өйткені өндірісте барлық жүйелер бір-бірімен тығыз байланысты және олардың біреуіне ықпал ету басқа да жүйелердің өзгеруін талап етеді.

Ұйымдық жағынан тәптіштеу дегеніміз — кәсіпорынның құрамын, оның органдары мен қызметкерлерінің, функцияларын айқын белгілеуге мүмкіндік беретін әдіс. Кәсіпорындар туралы заң әрбір кәсіпорын мен оның бөлімшелері жағдайының өзіндің ерекшеліктерін ескере алмайды, сондықтан әрбір кәсіпорын өндірістің ерекшеліктері ескерілетін, өзінің ұйымдық тәптіштеу актілерін әзірлейді. Ұйымдық тәптіпщгеу бөлімшелер немесе адамдар қызметінің шектерін, олардың функцияларын, кұқықтарын, өкілеттігін, міндеттерін, жауапкершілігін айқын белгілеуіге тиіс. Ұйымдық тәптіштеу нәтижесінде сол кәсіпорында ұйымдық құрылым, басқарудың линиялық және функционалдық буындар туралы жалпы ережелері, лауазымды адамдар және қызметтер туралы жеке ережелер жасалуы тиіс. Бірлескен еңбекті ұйымдастыру жүйесі өте үлкен нормативтік шаруашлықты керек етеді. Басқару жүйесінің өз нормативтері болады, олар:

* Ішкі тәртіп ережелері;
* Өндірістік мәселелерді шешу мерзімдері;
* Есептер дайындау мерзімдері;
* Еңбекке ақы төлеу;
* Басқару қызметкері норма-тивтері;

*Ұйымдастырушылық талдау*

Ұйымдастырушылық талдау- пайдаланылмаған резервтерді анықтау үшін басқару жүйесін зерттеу процесінде жүргізіледі және ұйымдастырушылық жоспарлау мен жобалаудың қажетті кезеңі болып саналады. Сипаты жағынан алғанда ұйымдастырушылық талдау жұмыстың ұйымдастырылуын, әдістерін, басқарудың, іс жүргізудің және құжаттар айналымының техникасын, ақпарат тасқынын талдау болып бөлінеді. Олардың мынадай түрлері болады:

* Талдау нәтижелеріне баға берудің формалары бойынша: сан және сапа жөніндегі;
* Өткізілу кезеңіне қарай: жүйелі, мерзімді, [жоспарлы](http://melimde.com/gu-otdel-obrazovaniya-goroda-pavlodara.html);
* Талдау объектісі бойынша: құрылымдык, функционалдық;
* Басқару технологиясы бойынша: пәндік немесе операциялық процедуралық талдау;

Бірінші жағдайда басқару циклдары (ақпараттык, логикалық ойлау, ұйымдық), екінші жағдайда жекеленген операциялар мен процедуралар (істің жөн-жосығы) талданады; объектісі бойынша — ішкі заводтық немесе ведомстволық (министрлік, мемлекеттік комитет, бірлестік) және ведомстводан тыс (ғылыми-зерттеу институттары, бақылау-тексеру басқармалары) формалары болады.

Ұйымдастырушлық талдауды оның өткізілу мақсаттары бойынша топтауға болады, олар: нақты кәсіпорын ісінің жайын анықтауға арналған ішкі талдау және бір деңгейдегі буындардың жұмысын салыстыру үшін салыстырьш талдау (бөлімдерді, бюроларда немесе бірдей кәсіпорындарда). Объектіні немесе элементті қамтуы тұрғысынан алғанда, ұйымдастырушылық талдау шағын көлемді немесе жүйенің барлық элементтеріне талдау жасалатын кешенді болуы мүмкін.

Ұйымдастырушылық талдаудың мәні — оның дәйекті жүргізілуін талап етеді, сондықтан оны жүзеге асыруды төмендегідей кезеңдерге бөлуге болады.

*Өндірісті жедел басқару бойынша ұйымдастыру, үйлестіру, бақылау*

*Өндірістік бағдарламаларды және тапсырмаларды орындау бойынша жұмысты ұйымдастыру*

Өндірісті жедел басқару бойынша жұмысты ұйымдастыру кәсіпорынның көлемі мен өндірістік құрылымына, өндірісті ұйымдастыру түріне және технологиялық процестің сипатына байланысты. Өндірістік бөлімшелері жоқ шағын фирмада, көптеген өндірістік бөлімшелері бар кәсіпорындарда өндіріспен «Өндірісті жедел басқару жөніндегі инженер» яғни "Рroduction engineer" айналысады, олардың әрқайсысының әдетте «Өндірісті жедел басқару жөніндегі басшысы» болады. Ірі фирмада немесе өндірістік бөлімшеде «Өндірісті жедел басқару» бөлімі құрылады, оған келесі топтар немесе секторлар кіреді:

* Жиынтық Күнтізбелік жоспарлау;
* Орталықтандырылған бақылау;
* Тапсырыстарды рәсімдеу;
* Диспетчерлендіру;
* Тасымалдау мен тиеу;
* Аяқталмаған өндіріс;
* Электрэнергия және жылу энергиясымен қамтамасыз ету;

Өндірістік тапсырмаларды алу - өндірісті жедел басқару бөлімі жұмысының бастапқы кезеңі. Өндірістік тапсырмаларды құрастыру түрі мен тәртібі осы кәсіпорындағы өндіріс түріне байланысты. Өндірістік тапсырма әр түрлі көздерден: тапсырыс берушіден, фирманың өткізу бөлімінен, фирманың басқа кәсіпорындарынан немесе өндірістік бөлімшелерінен, бөлшектер мен тораптарға арналған жинақтау қоймаларынан келіп түсуі мүмкін. Өндірістік тапсырмалар мынадай нысанда болуы мүмкін: өтінім, келісімшарт, тапсырыс: күнтізбелік жоспар немесе рұқсат беру.

Өткізу бөліміне келіп түскен тұтынушыдан тапсырыс осы фирмада қабылданған нысан бойынша ресімделеді. Бұл аймақтық өткізу кеңсесінде немесе орталық өткізу бөлімінде тапсырыстар тобымен жасалады. Мұндай қайта ресімделген тапсырыстың көптеген атаулары бар, ал оған рұқсат қағаз айлық күнтізбелік жоспар деп аталады.

Өндірістік тапсырысқа нөмір беріледі. Тапсырыс түпнұсқада және көшірмелердің белгілі бір санында рәсімделеді, олар өндірісті жедел басқару бөліміне, құрал-саймандар бөліміне, бас механика бөліміне, конструкторлық, бухгалтерияға жіберіледі. Алдын ала жоспарлау жалпы тапсырысқа қатысты. Бұл жерде тапсырысты орындау мүмкіндігі туралы, бөлек бөлшекті немесе торапты өндіруге дейін егжей-тегжейлі жеткізбей- жеткізу мерзімі туралы шешім қабылданады, себебі әдетте осы уақытқа қарай сызбалар мен технологиялық құжаттама әлі жоқ. Алдын ала жоспарлау сатысында бұрын орындалған тапсырыстар туралы мәліметтерді ескере отырып, тапсырыс құнының жалпы бағасы жасалады.

Тапсырыстың және күнтізбелік жоспардың көшірмелері барлық мүдделі бөлімдер мен топтарға (секторларға) - конструкторлық және технологиялық бөлімдерге (тек тапсырыс көшірмелері), қорларды бақылау және реттеу бөліміне, өндірісті жедел басқарудың орталық бөліміне, өндірісті есепке алу және шығындау бөліміне, өткізу бөліміне, тапсырыс берушілермен есеп айырысу бөліміне және т. б. жіберіледі.Бұл көшірмелер тапсырысты өңдеудің барлық кезеңдерінде қолданылады және «Диспетчерлендіру», «Тапсырыс беруші», «Өндірісті жедел басқару бөлімі» және шеберлер мен диспетчерлер тұлғасындағы өндірістік кәсіпорындар арасындағы байланысты жүзеге асыруды көздейді.

Картотека «Тапсырыс» күйін орнатуға мүмкіндік береді. Әр түрлі диспетчерлік пункттерге келіп түсетін немесе олардан шығатын, сондай-ақ картотекаға немесе технологиялық бөлімге қайтып келетін әрбір тапсырыс негізгі бақылау картотекасы арқылы өтуі тиіс. Тапсырысты өндіріске тапсыру уақыты келгенде, ол өндіріске жіберілмеген тапсырыстардың картотекасынан алынады және негізгі бақылау картотекасына қызмет көрсететін қызметкерге жіберіледі. Тапсырыстардың орындалу барысын жедел бақылау бірнеше кезеңге бөлінеді:

* Сызбаларды, ерекшеліктерді, технологиялық құжаттаманы дайындау;
* Материалдармен, құрал-саймандармен қамтамасыз ету;
* Жоспар бойынша тапсырысты орындау мерзімдері;

Жұмыс орындарының жүктелуін есепке алуды әрбір шебер жүргізеді, оған іске қосылған және өндіріске алынбаған тапсырыстар бойынша жұмыс орындарының жүктелуін көрсететін кесте беріледі, кем дегенде бір ай бұрын. Әрбір жұмыс орнын белгілі бір уақыт кезеңіне станоктың өндірістік қуатына сәйкес жүктеу міндеті қойылады.

Өнімді тиеу процессінің де өзіндік ерекшеліктері болады. Тиеп жөнелтуге арналған барлық құжаттар алдын ала толтырылады және дайын өнімді тиеп жөнелту үшін экспедицияға беріледі. Жалғыз ерекшелік- жүк құжаттарды рәсімдеу, бірақ белгілі бір жағдайларда олар алдын ала жазылады.Дайын өнімдер мен материалдарды тиеп жөнелту экспедициясы өнімдер мен материалдарды ұзақ сақтау қоймасына айнала алмайды.

Жөнелтілген жүктер экспедиция үй- жайында 24 сағаттан артық болмауы тиіс деп саналады.

Жедел есептілік тауарлық- материалдық құндылықтардың қозғалысы туралы (әдетте шикізат, жартылай фабрикаттар, аяқталмаған өндіріс, дайын өнім, өтімсіз және шығыны аз материалдар бойынша жеке), күнтізбелік жоспармен салыстырғандағы өндіріс барысы туралы, ірі жобалау жұмыстарын орындау туралы есептерді қамтиды.

*Өндірістік бағдарламаларды орындау бойынша жұмыстарды үйлестіру және жұмысшылардың еңбегін ынталандыру*

*Мотивацияландыру*

Өндірістік бағдарламаларды орындау бойынша жұмыстарды үйлестіру және жұмысшылардың еңбегін ынталандыру кәсіпорынның өндірістік және функционалдық бөлімшелерінің жоспарлы тапсырмаларын орындау процесіне қатысатын келісілген және үйлесімді жұмысты қамтамасыз ету мақсатында жүзеге асырылады. Мотивация басшының мақтауында, сыйлықта, жұмыста жоғарылатуда және т. б. көрсетілуі мүмкін.

Операциялар шеңберінде адам ресурстарын басқару жөніндегі қызметке әсер ететін соңғы үрдістердің бірі қызметкерлерді жоспарлау процестеріне барынша белсенді тарту болып табылады. Қызметкерлердің пікіріне құлақ сала отырып, жаңа идеялар, қандай мәселелерді шешу керек және операцияны қалай тиімді ету керек деген басқа көзқарас жиі туындайды. Бұл да мотивацияландырудың бір түрі болып табылады. Осы жұмысты, әдетте, цехаралық басқару немесе ӨБҰ бөлімінің менеджерлері мен мамандары тобы орындайды. Жұмыстарды жедел үйлестіру мынадай кезеңдерден тұрады:

* жоспарлы тапсырмадан ауытқу себептерін анықтау;
* Оларды орындау үшін қосымша жұмыстар мен өндірістік тапсырмалардың құрамын анықтау;
* Цехтардың қосымша жұмыстарды орындауы үшін бөлінетін резервтердің құрамын анықтау;
* Өндіріс барысында туындаған ауытқуларды жоюға арналған басқарудың цехаралық деңгейінде менеджерлер арасында міндеттер мен жауапкершілікті бөлуді нақтылау;

Жұмысты жедел үйлестіру белгілі бір шамада өндіріс барысын реттеумен (диспетчерлеумен) сәйкес келеді. Цехтердің үйлестірілген жұмысына қол жеткізудің тиімді құралы менеджерлердің кеңестерін өткізу болып табылады, онда оларға қызмет көрсету, өндірісті материалдық қамтамасыз ету және т. б. бойынша олардың қызметін келісу жүзеге асырылады.

Кеңестердің артықшылықтары оларды ұйымдастырудың салыстырмалы қарапайымдылығынан, басқарудың әртүрлі деңгейлеріндегі қызметтердің мүдделерін білдіру мүмкіндіктерінен, пайда болған өндірістік проблемаларды шешуге бейресми тәсілден тұрады.

Өндірісте бөлімшелер арасындағы қарым-қатынас шарттар негізінде құрылады, сондықтан мұнда дайындамаларды, бөлшектерді, құрастыру бірліктерін (айыппұлдар, Санкциялар және т.б.) жеткізудің келісілген мерзімдерінен туындаған ауытқулар үшін материалдық жауапкершілік әрекет етеді.

Басшылық бұйымдарды бірлесіп өндіру цехтардың барлық қажеттіліктермен уақтылы және толық қамтамасыз етілуіне және олардың бұйымдарды қазіргі заманғы шығару бөлігіндегі қызметін үйлестіруге жауапты болады.

Еңбекті ынталандыру басшылардың, өндірісті басқару жөніндегі мамандардың жұмыс нәтижелілігінің факторларына және оны бағалау және тиісті ынталандыру уәждерін пайдалану негізінде әсер етеді.

*Өндірістің тиімділігін арттыру*

Өндірістің тиімділігін арттыру үшін бірінші кезекте «Өндірісті жедел басқару» процесінде шешім қабылдайтын басшылар мен мамандардың еңбек сапасына сандық баға (бағалау көрсеткіші) берілуі тиіс.

Басшының еңбек сапасының бағалау көрсеткіші шығарылатын өнімнің барлық номенклатурасы бойынша қозғалыстың жедел-күнтізбелік жоспарларынан (кестелерінен) және бөлімше ішіндегі аяқталмаған өндірістің жоспарланған жай-күйінен ауытқулармен анықталады. Бұл ретте жедел- күнтізбелік жоспарлау, есепке алу, бақылау және шығаруды реттеу ұйымдастырылған өндірістің барлық буындары мен өнімнің номенклатурасы ескеріледі. Бірінші кезекте ауытқуларды жою және оларды тудырған себептерді жою жөнінде шаралар қабылдау үшін неғұрлым жоғары дәрежелі басшы араласуға тиіс үрейлі жағдайға дейін ұлғайған ауытқуларды ескеру қажет.

Тікелей орындаушылар (өндірістік жұмысшылар) үшін олардың жұмысын уәждеудің негізгі факторлары: еңбекті байыту, жұмыстың әртүрлілігі, кәсіби біліктіліктің өсуі мен кеңейтілуі, алынған нәтижелердің қанағаттандырылуы, орындалатын жұмыс үшін жауапкершілікті арттыру, бастаманың пайда болу мүмкіндігі, өзін - өзі бақылауды жүзеге асыру және т.б. қызықты жұмыс, оны орындауға шығармашылық көзқарас, кәсіби өсу-жұмысшылардың еңбегін уәждеудің аса маңызды құндылықтары болып табылады.

Өндірістік үдерісті бақылау белгіленген жоспарлы тапсырмалар мен өндірістің күнтізбелік кестелерінен ауытқуларды, кәсіпорынның әр түрлі бөлімшелері мен қызметтерінің жұмысындағы ақауларды анықтау мақсатында жүзеге асырылады. Кәсіпорын және цех деңгейінде бақылау процесінде мыналар тексеріледі:

* Бұйымдарды шығарудың номенклатуралық жоспарының орындалуы;
* ДСҚ бөлімшелеріне дайындамаларды беру;
* Өндірістің жедел дайындығының жай-күйі;
* Өндірісті технологиялық жабдықтармен, материалдармен қамтамасыз ету;
* Өндіріс барысында тоқтап тұрған учаскелер мен цехтар, бірегей жабдықтар, жоспардан тыс жедел тапсырмаларды орындау;

Тарихи анықтама

Операциялық менеджмент бұрын өндірісті басқару деп аталды. Тарихи тұрғыдан барлығы ежелгі қолөнершілер дәуірінен бастап, өндірісті бөлуден басталды, бірақ он сегізінші ғасырда бөлшектердің өзара алмасу концепциясын қосу есебінен кең таралған, бұл өнеркәсіптік революцияны тудырды.

Дегенмен, Генри Форд өзінің атақты құрастыру конвейерінің концепциясымен өндірісте бұрылыс жасағаннан кейін ғана шықты, әйтпесе "адамдарға жұмыс әкеліңіз" деп белгілі, өнімділікті арттыру үшін өндірісті басқару ыстық тақырып болды. 1950 және 1960 жылдары ол Тейлоризм, өндірісті жоспарлау немесе қорларды бақылау сияқты басқа тұжырымдамаларды өмірге енгізуден басқа жеке тәртіпті қалыптастырды.

Дамыған елдердің экономикасы бірте-бірте қызмет көрсетуге жылжуына қарай, өнімдерді басқаруды қоса алғанда, барлық корпоративтік функциялар оларды біріктіре бастады. Сервистік тарап сондай-ақ процестерді жоспарлау мен ұйымдастыруға өнімді басқару принциптерін қолдана отырып, осы операциялық басқару деп атаудың мәні болған дәрежеге дейін өз жолын бастады.

*Жедел басқарудың сала аралық сипаты мен қажетті дағдылар*

*Сала аралық сипаты*

Операцияларды басқару қазіргі уақытта қаржы және маркетингпен қатар, компанияда көп бейінді функционалдық сала болып табылады. Бұл материалдар мен еңбек, немесе кез келген басқа енгізу, ұйым шеңберінде ең тиімді және пәрменді тәсілмен пайдаланылатындығына кепілдік береді-осылайша шығыс барынша тиімді болады.

Операцияларды басқару салалардың кең ауқымын білуді талап етеді. Ол жалпы басқаруды, фабриканы және жабдықты дәстүрге қызмет көрсетуді басқаруды қамтиды. Операциялық менеджер жалпы стратегиялық саясат, негізгі материалдық жоспарлау, өндірістік және өндірістік жүйелер және оларды талдау туралы білуі тиіс. Өндіріс және шығындарды бақылау принциптері де маңызды мәнге ие. Соңғы, бірақ ең маңыздысы, бұл өндірістік еңбек қатынастарында бағдар ала алатын біреу болуы керек.

*Жедел басқару үшін талап етілетін дағдылар*

Мұндай жұмысты орындау үшін қажетті дағдылар функцияның өзі сияқты әртүрлі. Ең маңызды дағдылар:

* Ұйымдастырушылық қабілеті. Ұйымдағы процестерді ұйымдастыру жоспарлау мен басымдықтарды анықтаудан бастап орындау мен мониторингке дейінгі дағдыларды талап етеді. Бұл қабілеттер менеджерге өнімділік пен тиімділікке қол жеткізуге көмектеседі.
* Аналитикалық мүмкіндіктер / процесті түсіну. Сіздің саладағы процестерді түсіну қабілеті жиі, кең түсінік және басқа функцияларды қамтиды. Бөлшектерге назар аудару талдауға көмектеседі.
* Процестерді үйлестіру. Процестер талданып, түсінікті болған соң, оларды барынша тиімділік үшін оңтайландыруға болады. Тез шешім қабылдау бұл жерде нақты артықшылық, сондай-ақ проблемаларды шешуге нақты фокус болып табылады.
* Адамдардың дағдылары. Қызметкерлердің немесе жоғары басшылық мүшелерінің өзара іс-қимылдағы кемшіліктері өнімділікке айтарлықтай зиян келтіруі мүмкін, сондықтан операциялық менеджер өз әріптестеріңізбен жұқа желілерде дұрыс бағдарлануы үшін адамдардың дағдылары болуы тиіс. Сонымен қатар, міндеттер мен мақсаттарды нақты хабарлау үлкен мотивация болып табылады және барлығына мақсат береді.
* Шығармашылық тәсіл. Тағы да, егер бәрі дұрыс бағытта жүрмесе, проблемаларды шешу дағдылары шығармашылық көзқарас үшін қажет. Олар мұны істегенде, креативтілік корпоративтік өнімділікті жақсартудың жаңа жолдарын табуға көмектеседі.
* Техника-тапқырлық. Операцияларды технологиялық тұрғыдан тәуелді болған кезде процестерді түсіну және жобалау үшін технологияға ұқсастық- бағаламауға болмайтын дағды. Операциялық менеджерлер олардың салаларында қолданылатын ең көп таралған технологиялармен таныс болуы және өз ұйымдарында нақты операциялық технологияны терең түсінуі тиіс.

*Операцияларды басқарудың негізгі принциптері*

Операциялық менеджменттегі күнделікті жұмыстың кейбір негіздері көбірек түсіндірілуі керек. Төменде сіз жоспарлау, жобалау және процестерді ұйымдастыру туралы шешімнің қозғаушы күшін түсіну үшін маңызды екі негізгі тәсілді табасыз.

Олар екеуі де жеткізулерге назар аудару идеясын қолдайды: материалдарды, жабдықтарды, технологияларды және адам ресурстарын енгізуді оңтайландыру есебінен үздік нәтижелерге қол жеткізуде ұйымды қолдау. Бұлар Рэндалл Шеффердің он принципі мен Доктор Ричард Шонбергердің операцияларды басқарудың 16 принциптері.

*Рэндалл Шеффердің он принципі*

Рэндалл Шеффер басқару іс-әрекетінің тәжірибелі кәсіпқойы, өнеркәсіптік философы және APICS ұйымдастырған конференцияларда үнемі диктор болады. Ол 2007 жылы APICS конференциясында операцияларды басқарудың 10 қағидатынан тұратын өз тізімін ұсынды,бұл қағидаттардың бұзылуы американдық өндірістік компаниялардың сәтсіздігін туындатқанын мәлімдеді.

* Шыншылдық. Оперативтік басқару әдістерге емес, проблемаға шоғырлануы тиіс, өйткені бірде-бір құрал өзі әмбебап шешімді білдірмейді.
* Ұйымдастыру. Өндірістегі процестер өзара байланысты. Барлық элементтер пайдаға ұқсас нәтижеге жету үшін болжамды және дәйекті болуы тиіс.
* Негіздік. Парето ережесі операцияларға да қолданылады: табыстың 80% жазбалар мен тәртіптің дәлдігін қатаң сақтаудан келеді, және тек 20% процестерге жаңа әдістерді қолданудан келеді.
* Есеп берушілік. Басшылар ережелер мен көрсеткіштерді белгілейді, қарамағындағылардың міндеттерін анықтайды, сондай-ақ қойылған мақсаттарға қол жеткізбегенін үнемі тексереді деп болжанады.
* Өзгерушілік. Үдерістердің вариативтілігін көтермелеу қажет, өйткені дұрыс басқаруда олар шығармашылық көзі болуы мүмкін.
* Себептілік. Проблемалар- бұл симптомдар: алғашқы себеп салдары. Егер себептер шабуыл болмаса, сол мәселелер қайтадан пайда болады.
* Құмарлықты басқару. Қызметкерлердің құмарлығы компанияның өсуінің негізгі драйвері болуы мүмкін, және ол табиғи жолмен келмесе, менеджерлер егуі мүмкін.
* Мойынсұну. Қиын кезде менеджерлер өз шектеулерін мойындау керек, " көмек алу және ары қарай жылжу.”
* Жетістігі. Табысты деп саналатын нәрсе уақыт өте келе өзгереді, бірақ клиенттің қызығушылығын әрдайым ескеру керек. Оларды сақтау үшін барлық басқа принциптер мезгіл-мезгіл қайта қаралуы тиіс.
* Өзгерту. Сіз бір немесе басқа ұстануға тиісті емессіз, сондықтан әрқашан жаңа теориялар мен шешімдер болады, бірақ өзгерістерді қабылдау мен басқару ұзақ мерзімді тұрақтылық үшін дұрыс.

*Доктор Ричард Шонбергердің операцияларды басқарудың 16 принциптері*

Ричард Американдық өндірістің белгілі зерттеушісі және "әлемдік класс өндірісі: келесі онжылдық" кітабының авторы. Шонбергер клиентке бағытталған 16 қағидаттан тұратын операцияларды басқару саласында кеңінен танымал болды.

Клиенттермен біріктіріңіз. Олардың не сатып алатынын біліп бұл ақпаратты қолданыңыз.

Тұрақты, жылдам жақсарту. Әрқашан дамып, өз салағыз бен ұсынысыңызды жақсартыңыз.

Бір мақсат. Жұмысшыларыңыздың өз жұмысының мақсатын түсініп, өзгерту туралы өз пікірлері бар екеніне көз жеткізіңіз.Бұл үшін қызметкерлеріңізді стратегиялық пікірталастарға тартыңыз.

* Бәсекелестерді біліңіз. Өз бәсекелестерін, олардың үздік тәжірибелері, және олардың бәсекелестік артықшылықтарын білу.
* Фокусировка. Клиенттер сатып алмайтын немесе талап етпейтін өзгерістерге жол бермеңіз.
* Ресурстарды ұйымдастыру. Ресурстарды дұрыс пайдалану.
* HR инвестициялар. Айқас оқыту, жұмыс орындарын ауыстыру және еңбек қауіпсіздігі мен гигиенасы саласындағы жақсарту опцияларын ұсыныңыз. Сондай-ақ, марапаттау мен мойындау ұсынады.
* Жабдықтарды түсіну. Әрқашан бірінші кезекте жаңа сатып алу емес, ағымдағы активтерді жақсарту туралы ойлаңыз.
* Тек "үздік" техника. Жабдықты мүмкіндігінше қарапайым және икемді ақылға қонымды бағамен ұстаңыз.
* Адам қателерін азайту. Жабдықты жақсартып, алдыңғы қатарлы желі қызметкерлерін есеп беретін ұстаңыз.
* Уақытын қысқартады. Үдерістерді жасау және жеткізу арқылы клиентке өнім жолын қысқартыңыз.
* Параметрлерді қиып алу. Әр түрлі үдерістерді қолдауға және талап бойынша өндіріс үшін барлық ақпарат пен құралдарды алуға дайын болыңыз.
* Тарту жүйесі. Жұмыс процесін жақсарту және өндіріс қалдықтарын талап ету бойынша қысқарту.
* Сапаны толық бақылау. Тек үздік материалдарды, процестер мен серіктестерді қолданамыз.
* Себептерін түзету. Шын мәнінде құны мен өнімділігіне әсер ететін негізгі себептерді бақылауға назар аударыңыз.
* Көрінуді басқару. Корпоративтік жетістіктерді жылжытыңыз, нарыққа сіздің құзыреттілік немесе өнімділік жақсартулар туралы біліңіз.

*Операцияларды басқарудың қызметі*

Операциялық басқармамен орындалатын, оның жобалау, ұйымдастыру және қадағалау функцияларынан туындайтын үш негізгі іс-шаралар тобы бар. Барлық қызмет түрлері активтерді, шығындар мен адам ресурстарын қарауды қамтиды және олардың алдында процестерге мұқият талдау жасалады.

*Дизайн*

Көптеген жағдайларда жоспарлау жаңа өнімді жобалауды қамтиды. Бастапқы тұжырымдамадан бастап нақты іске қосу, тестілеу сияқты бірнеше кезеңдері бар. Жоспарлау кезінде техникалық және бизнес-талаптарды ескеру қажет.

Кейде процестер жаңартуды қажет етеді: жаңа жеткізу тізбегін немесе басқа да логистикалық процестерді жобалауды. Егер өнім қызмет болса, жобалау процесі клиенттермен түрлі талаптар мен деңгейлерге бағытталған болу керек.

Тағы да басқа жағдайларда жаңа нысан туралы да ойлану керек: Сіздің компанияңыз өз қызметін кеңейтуді шешеді және сізге объектінің орналасқан жерін, оның қуаты мен жоспары туралы шешім қабылдауға тура келеді.

Осылайша, сізде өндіріс объектісі бар, сіздің өнім дизайныңыз дайын. Енді өндірісіңіз қалай жасалады: қандай материалдық және адам ресурстары, қандай шығындар, қандай жұмыс процесі қажет?

Бұл сіздің операциялардың тиімділігін арттыру үшін қатты база болмақ. Дегенмен, жоспарлаудағы кездейсоқ қателерді түзету, өндірісті өзгермелі шығындарға немесе ережелерге бейімдеу және көптеген деңгейлерде олардың тиімділігін қолдау үшін сізге тұрақты және құзыретті басқару қажет болады.

Менеджер оңтайлы нәтиже үшін процестерді таңдайды және жоспарлайды және мінсіз сапа мен қуат үшін материалдарды дұрыс таңдайды. Өндірістің тиімділігін арттыру үшін қорларды және барлық жеткізу мен шығару тізбегін басқару қажет.

Барлық басқару функциялардағыдай, адам ресурстарын басқару қызметтің маңызды түрлерінің бірі болып табылады. Жедел басқаруда жұмыспен қамтудың нақты деңгейін жоспарлау ұйым жұмысының тиімділігіне үлкен әсер етуі мүмкін.

*Жақсарту*

Пайдаланылатын процестер, қол жеткізілген сапа мен әлеует немесе инвентарлық қорлар мен адам ресурстары деңгейі туралы сөз болған кезде әрдайым жақсарту мүмкіндіктері бар.

Осылайша, жедел басқарудың көптеген міндеттері қажеттіліктерден туындайды, және дәл осы жерде ұзақ мерзімді жоспарлау басталады. Бірақ осы жоспарларға сәйкес енгізілген өзгерістер бизнес-жоспарда әкелетін жақсартулар сияқты жақсы екенін есте сақтаңыз.

Cұранысты болжаудың ең дүрыс тәсілі сізді процестерді жақсартуға жақындатады, өйткені шығындар мен жеткізу мерзімдерін үнемдеуге болады. Егер толық сапаны бақылау орнатылса және операциялық тәуекелдер дұрыс бағаланса, өнімнің сапасы жоғары болады. Қорларды бақылау шығыс материалдарын жақсы пайдалануды қамтамасыз етеді. Ынтымақтастық-бұл сіздің адам ресурстарының тиімділігін арттыру үшін пайдалануға болатын ортақ стратегия.

АКТ- ды ұйымда қолданылуы.

Ақпараттық технологиялар қазіргі заманғы өмірге, оның ішінде өндірістік процесті ұйымдастыруға белсенді кіреді, оның қызметі тиісті басқару жүйесінсіз мүмкін емес. Қазіргі заманғы шаруашылық қызметтің серпінділігі басқару жүйесін ұйымдастыруға ойластырылған тәсілді талап етеді, оның тиімділігін арттыруға ақпараттық технологиялар жүйесін орынды және ұтымды пайдалану кезінде қол жеткізуге болады.

Ақпараттық технологиялар- бұл объектінің, процестің немесе құбылыстың жай-күйі туралы жаңа сападағы ақпаратты алу үшін деректерді жинау, өңдеу және беру құралдары мен әдістерінің жиынтығын пайдаланатын процесс.

Кәсіпорынды басқару жүйесі кәсіпорынның өндірістік процестерін ұйымдастыру, уәждеу және бақылау бойынша пәндік облыстардың жиынтығын қамтиды.

Кәсіпорында басқарудың әртүрлі салаларына сәйкес, ақпараттық технологияларды қолдану салалары:

* Функционалдық салалар бойынша ақпаратты енгізу, өңдеу және сақтаудың ақпараттық технологиялары;
* Ақпаратты қорғаудың ақпараттық технологиялары;
* Өндірістік процестерді басқарудың ақпараттық технологиялары;

Осы технологиялардың дұрыс жиынтығы, сондай-ақ олардың бір-бірімен қисынды өзара іс-қимылы кәсіпорынға барлық салалардың жұмыс істеуін сауатты құруға көмектеседі.

Проблеманың болуы және ақпаратты қорғау қажеттілігі ұйым шеңберінде оны қорғау әдістерін әзірлеуге алып келді. Қазіргі практикада оларды бірнеше топқа бөлуге болады: ұйымдастырушылық, антивирустық, пароль көмегімен қорғау, криптографиялық, стенографиялық.

Ақпаратты қорғаудың барлық жүйесі неғұрлым ұсақ жүйелерден тұрады. Оларға кіруді басқару кіші жүйесі, тіркеу және есепке алу кіші жүйесі, ақпаратты криптографиялық қорғау және тұтастықты қамтамасыз ету кіші жүйесі жатады. Толыққанды қорғау үшін ұйым шеңбері регламенттелуі тиіс, яғни қолданудың нақты ұйымдық құрылымы болуы тиіс аталған әдістерді кешенді пайдалану қажет.

Өндірістік процестерді басқарудың ақпараттық технологиялары компанияның әр түрлі қызмет салаларында шешімдер қабылдаудың бағдарламалық құралдары мен әдістерін қамтиды: қаржы, өндірістік цикл, сапаны басқару, жобалау.

Қызметкерлерді басқарудағы ақпараттық технологиялар мекеме қызметінің осы учаскесінде басқаруды ретке келтіру тәсілдерінің бірі ретінде кез келген кәсіпорында бүгінгі еңбек қатынастарының маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Өйткені қазіргі жағдайда заманауи ақпараттық жүйелерді пайдаланбай кәсіпорынды немесе ұйымды басқаруды елестету мүмкін емес. Деректерді салыстыра отырып, жақын арада кәсіпорынның даму бағыттары бойынша нақты болжам жасауға және оның ресурстарын дұрыс бөлуге болады.

Персоналды басқарудың ақпараттық жүйелерін шешуі тиіс міндеттер әртүрлі болуы мүмкін: персоналдың болуы туралы ақпаратты жинаудан бастап бөлімдер бойынша басқарушылық шешімдерді беруге және ұйымның түрлі филиалдарында шешімдерді жылдам келісуге дейін. Бұдан басқа, ішінара ақпараттық жүйелер персоналдың біліктілігін арттыру, оны қандай да бір салада оқыту немесе қайта даярлау үшін пайдаланылады.

Қызметкерлер ұйымның аса маңызды ресурстарының бірі болып табылады, әсіресе, егер оның қызметі ерекше дағдылармен байланысты болса, және білікті маманды ауыстыру-ең қарапайым міндет емес. Көп жағдайда қызметкерлерді басқару функциялары кәсіпорын үшін құнды қызметкерлерді жалдау және ұстап қалу болып табылады.

Қолданылған әдебиеттер

1. <https://lektsii.org/16-46631.html>

**2.** <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=875846>

**3.**<http://melimde.com/azastan-respublikasi-bilim-medeniet-jene-densauli-satau-minist.html?page=7>

**4.**<http://www.assignmentpoint.com/science/textile/production-and-operation-management.html>

5. <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=875846>

6.<https://www.cleverism.com/operations-management-definition-principles-activities-trends/>

7. Biglibrary.ru

8. https://nauchforum.ru/studconf/tech/xxv/7901

Құрастырған: Батырбаева Д., Батыр Э., Бейсен А.