

Измайлов Дмитрий Геннадьевич

магистрант

Зверева Ольга Михайловна

старший преподаватель

ФГАОУ ВПО «Уральский федеральный университет

им. первого Президента России Б.Н. Ельцина»

г. Екатеринбург, Свердловская область

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕЙТИНГ-ЭКРАНА ДЛЯ АНАЛИЗА СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

***Аннотация:** в данной статье представлены тезисы, в которых рассмотрена концепция тотального менеджмента качества, история зарождения, позитивные стороны ее применения. Произведен краткий обзор существующих современных решений. Более подробно рассмотрена система В.Г. Водянова «Компас». Описан существующий и действующий в настоящее время рейтинг-экран департамента бизнес-информатики и математического моделирования.*

***Ключевые слова:** тотальный менеджмент качества, контроль, рейтинг, рейтинг-экран.*

Тезисы

Существование сильной конкуренции на современном рынке заставляет уделять большое внимание проблеме контроля качества предоставляемых товаров и услуг. С развитием информационных технологий в данной области произошли значительные изменения. Применяя системы тотального менеджмента качества, многие компании смогли занять лидирующие позиции на рынке.

Тотальный менеджмент качества – это современная концепция, которая вобрала в себя множество уже известных методов организации работ, принципов увеличения комплексной производительности и мероприятий по совершенствованию организационных процессов.

Стоит отметить, что тотальный менеджмент качества – это не просто программа, а способ ведения бизнеса, ее внедрение требует довольно длительной

работы, которая подразумевает участие всех сотрудников компании, фирмы или отдела.

В.Г. Водянов является автором системы «Компас». Идея комплекса состоит в осуществлении эффективного бизнес-поведения персонала и, как следствие, всех процессов предприятия или компании. Это достигается при помощи оснащения сотрудников едиными эффективными оргинструментами (как персональными, так и коллективными). При помощи этого удастся объективно выявить личные и коллективные интересы.

При использовании системы «Компас» обеспечивается:

1. Высокая мотивация и самоорганизация персонала.
2. Взаимная координация сотрудников.
3. Соответствие рабочих процессов всем современным требованиям.

С 2013-го года в департаменте бизнес-информатики и математического моделирования успешно функционирует рейтинг-экран собственной разработки. Рейтинг экран – это информационная система, имеющая веб-интерфейс, а значит получить к ней доступ можно в любой момент, если есть доступ в Интернет. В системе каждый из зарегистрированных участников может выставить оценки другим участникам проекта: студентам, преподавателям или кому-то другому, введя о нем информацию (в том числе речь идет о различных службах Университета). Оценивается взаимодействие (акт коммуникации) с этим человеком или службой. Оценки выставляются по пятибальной системе. Оценка может быть как положительной, так и отрицательной. Чем выше балл, тем выше участник оценивает результат взаимодействия.

Активность каждого студента контролируется деканатом. По результатам активности формируются специальные списки с целью поощрения студентов, получивших наибольшее количество положительных оценок.

Рейтинг-экран департамента является примером системы, основанной на концепции тотального менеджмента качества. Цель работы данной системы –

повысить социальную активность и ответственность студентов, улучшить качество обучения, основываясь на «обратной связи» от участников, совершенствовать учебный и организационный процесс.

В дальнейшем предполагается произвести разработку новой версии рейтинг-экрана, и на основе собранной информации в предыдущих версиях системы и в новой версии произвести анализ коммуникаций в академических группах, участвовавших в эксперименте по работе с рейтинг-экраном. Анализ будет основан на методологии Анализа социальных сетей (SNA-методологии) с использованием информационных инструментов, поддерживающих эту методологию (например, среды UCINET).