

Влияние модели управления организации на построение процессов Диспетчерского центра

Диспетчерский центр
Дирекции информационно-технологических систем и систем связи



Модели управления организацией

«Культура волевого управления»

Главный принцип:

«Потому что я так сказал»

Основные ценности:

1. Власть
2. Сила
3. Автономия



«Единоначалие»

Главной управленческой системой является прямой приказ, подразумевающий беспрекословное подчинение

«Культура правил»

Главный принцип:

«Потому что так сказано в правилах»

Основные ценности:

1. Системность
2. Организованность
3. Логичность
4. Закон/право



«Регулярный менеджмент»

Управление без прямого вмешательства руководителя, с помощью регламентов и процедур

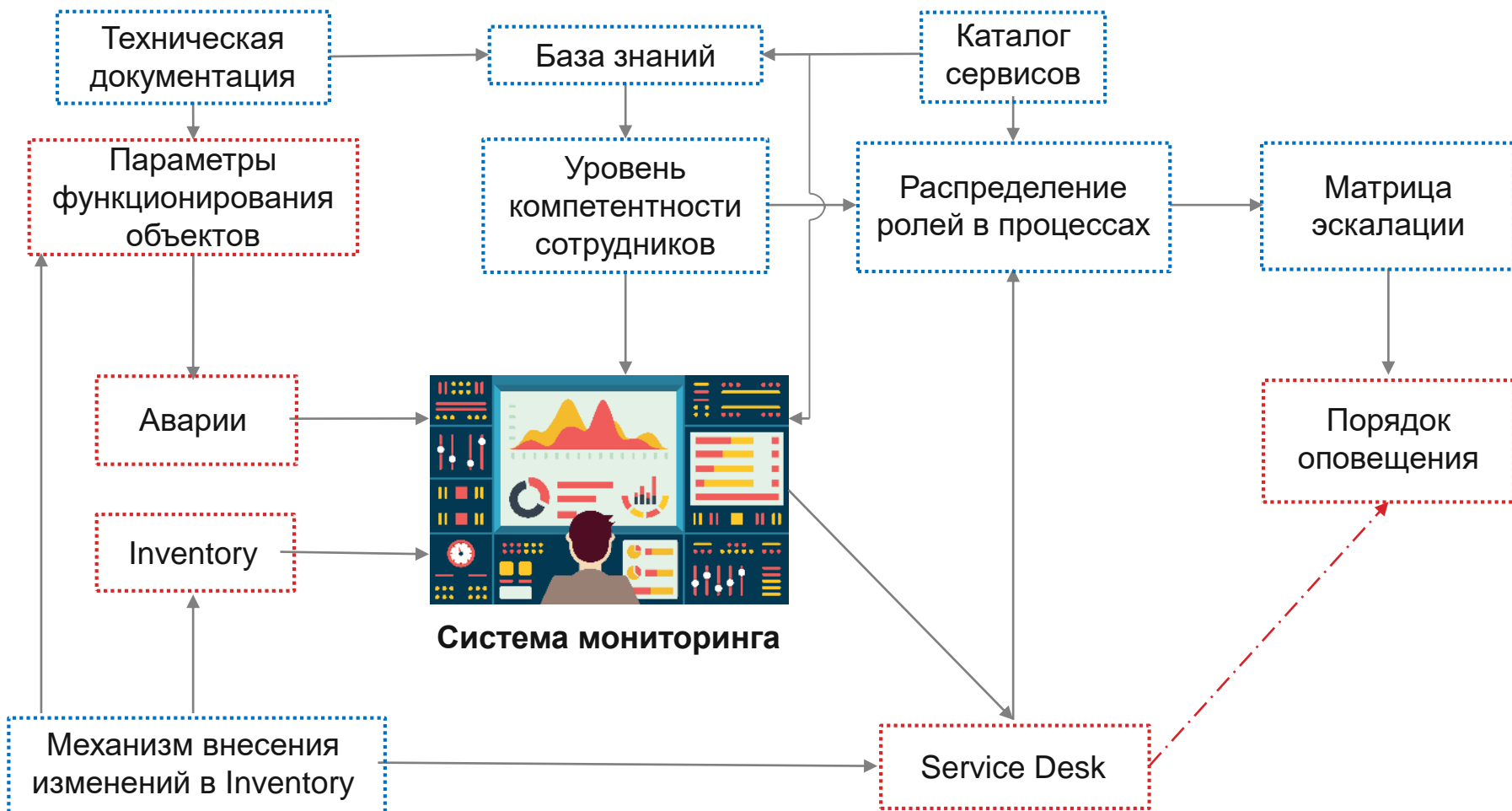


Основные функции Диспетчерского (ситуационного) центра:

- 1** Мониторинг состояния объектов
- 2** Информирование, эскалация
- 3** Контроль проведения регламентных и плановых работ
- 4** Координация и контроль выполнения принятых решений
- 5** Отчетность → **6** Анализ
- 7** Управление в критической ситуации
- 8** Моделирование последствий управленческих решений



Мониторинг состояния объектов



- волевое управление



- регулярный менеджмент

Контроль проведения регламентных и плановых работ



- волевое управление



- регулярный менеджмент

Отчетность. Анализ

Фиктивное ведение отчетности



Главная цель – выполнение показателей

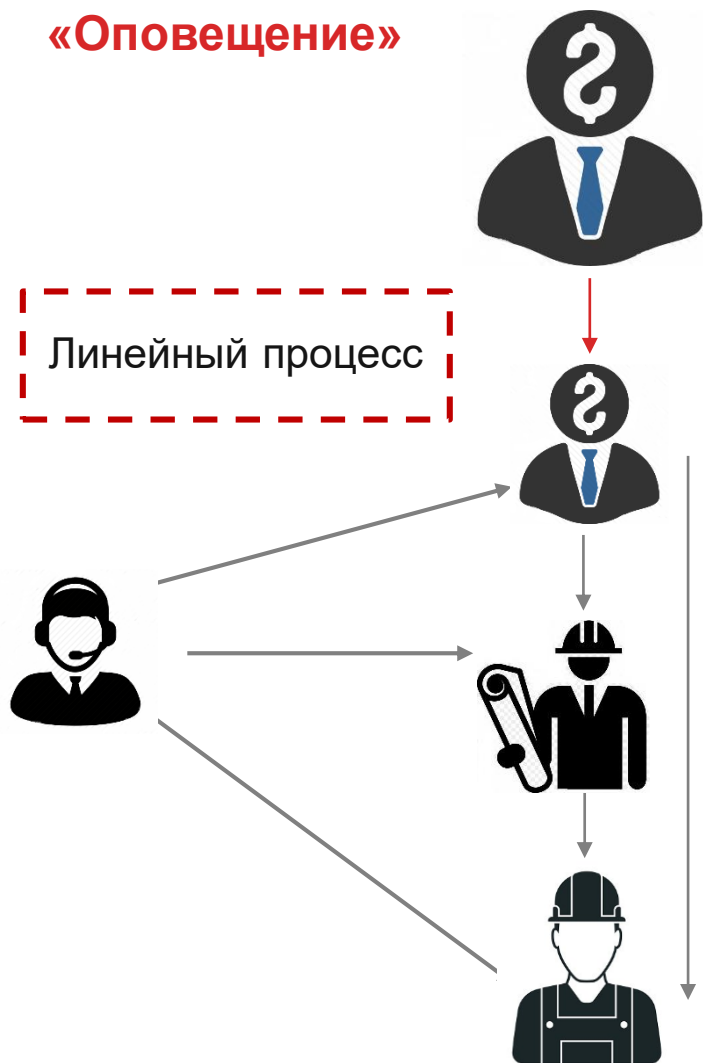
Необходимы дополнительные мероприятия для проверки достоверности данных

Механизмы обратной связи и замкнутого цикла



Информирование

«Оповещение»



«Матрица эскалации»

Распределение ролей	Процессы			
	Процесс 1.1	Процесс 1.2	Процесс 1.3	Процесс 1.4
 владелец процесса				X
 координатор	X			
 ответственный			X	
 исполнитель		X	X	



Ключевой показатель эффективности

1

Лояльность руководителя



Действия в чрезвычайной ситуации

- 1** Контроль влияния ЧС на предоставление сервисов
- 2** Контроль проведения аварийно-восстановительных работ
- 3** Информирование, эскалация
- 4** Принятие управленческих решений
- 5** Анализ причин «постфактум»

