

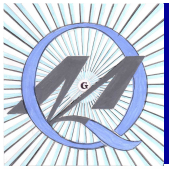
Критические точки качества

Горбунов А.В.

**независимый эксперт по менеджменту качества,
«Практический менеджмент качества он-лайн», г. Москва**

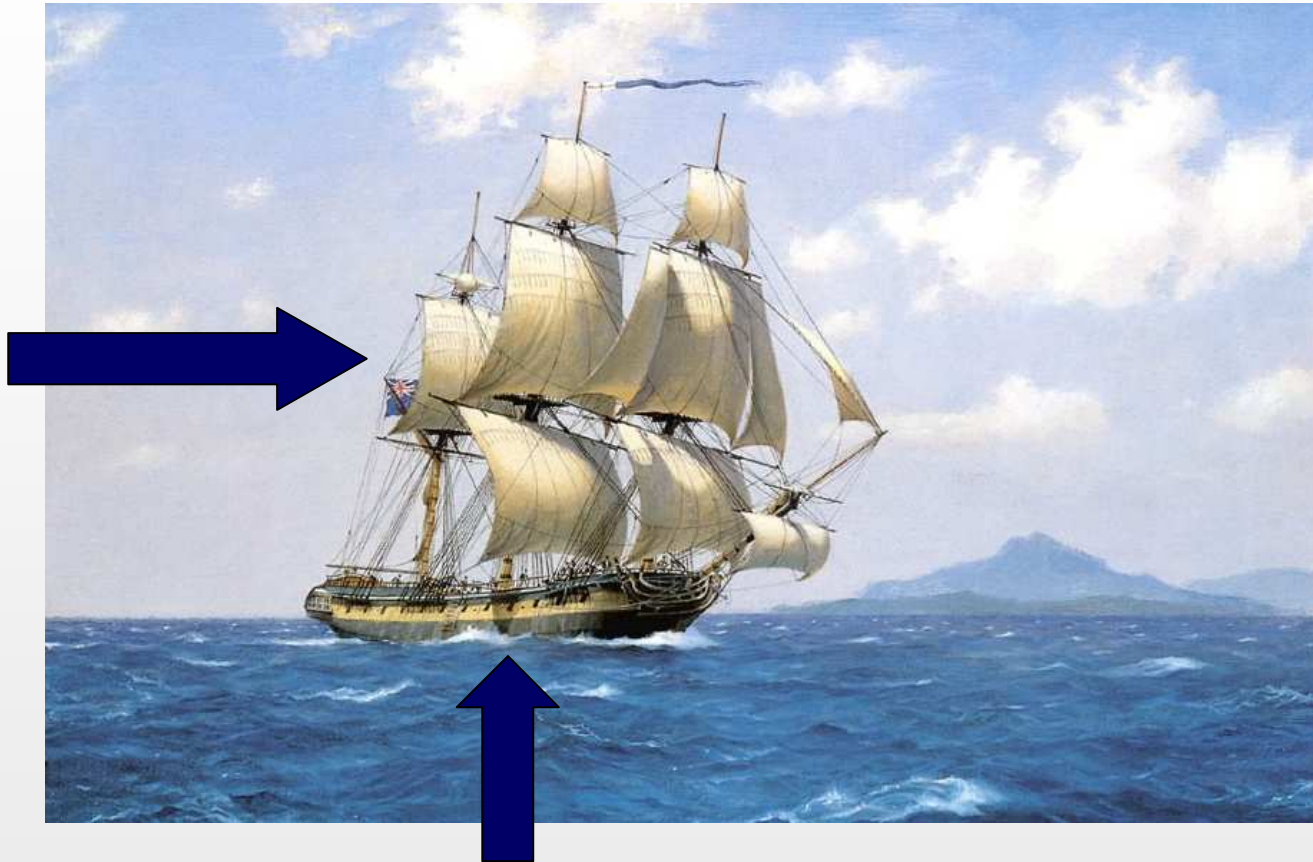
**I международная научно-практическая конференция
«Качество как условие повышения конкурентоспособности и путь к
устойчивому развитию»**

16 – 17 июля 2009 года, г. Улан-Удэ

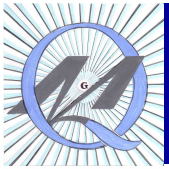


Нужен баланс!

Стратегия, как ветер, который движет корабль к намеченной цели. Но если корабль плохо плавает, ветер ему не поможет.



Доход подобен той силе, что держит корабль на плаву, не дает ему утонуть. Но этого недостаточно, чтобы достичь цели



Бизнес становится цивилизованным

Бизнес становится проще:

Государство вернуло себе роль регулятора и стремится увеличить прозрачность «правил игры»

Государство стремится обеспечить саморегулируемость бизнеса

Экономическая ситуация стала стабильнее, появилась возможность долгосрочного планирования

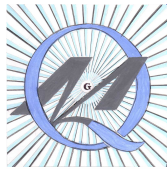


Бизнес становится сложнее:

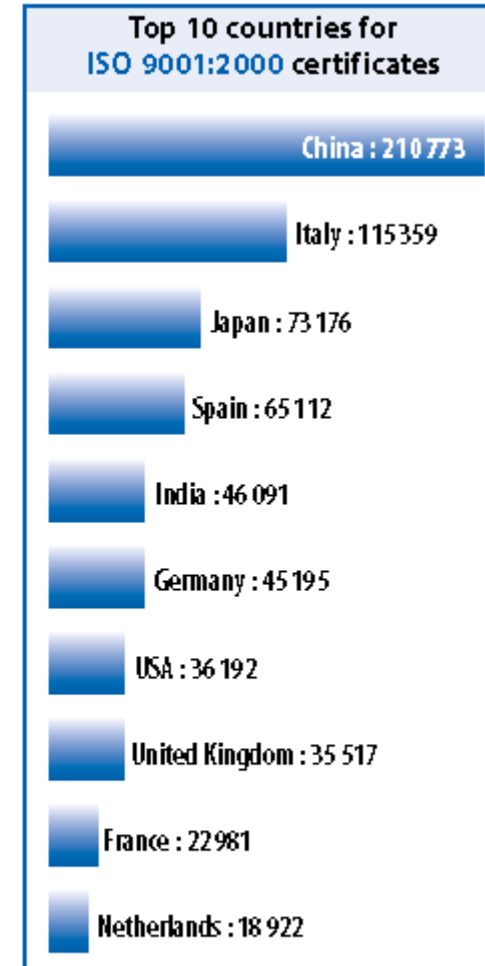
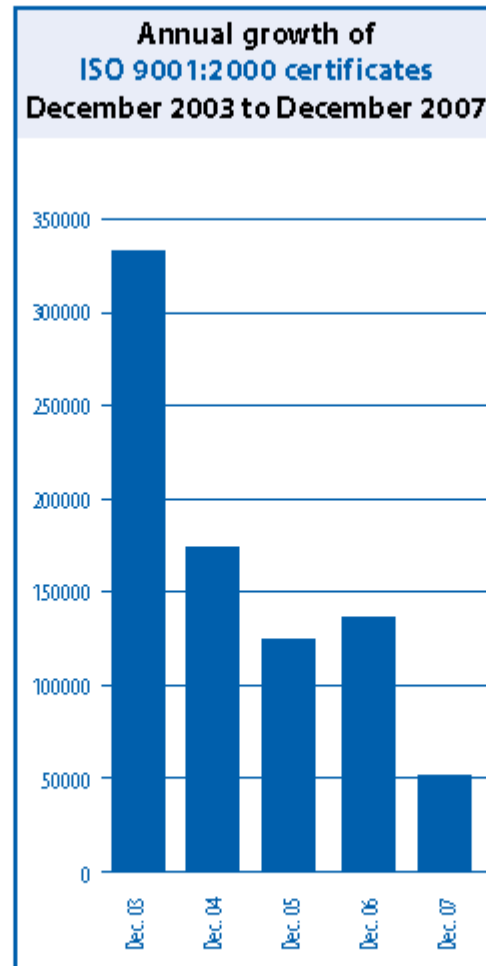
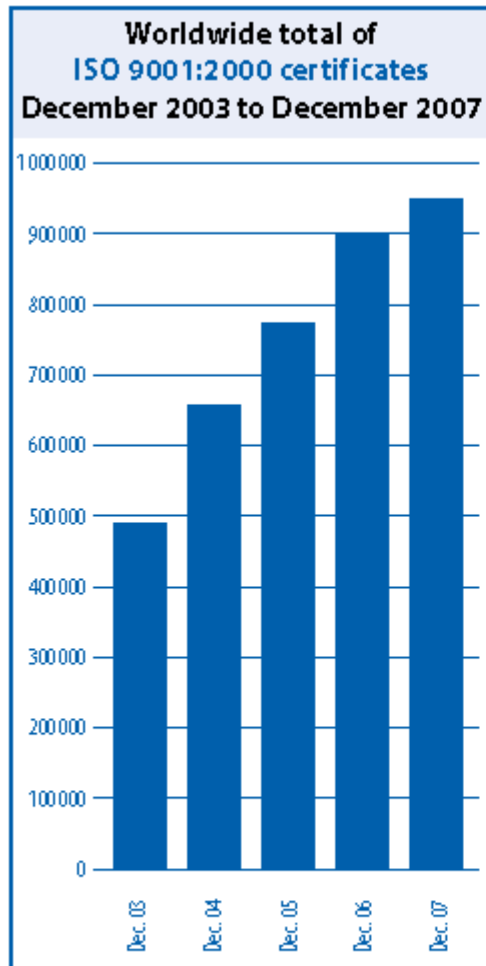
Увеличивается объем ограничений (законодательных, социальных, моральных...)

Растет конкуренция

Растет число факторов, которые следует учитывать для достижения успеха

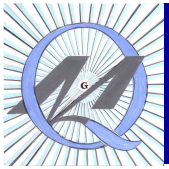


Сертификация теряет популярность

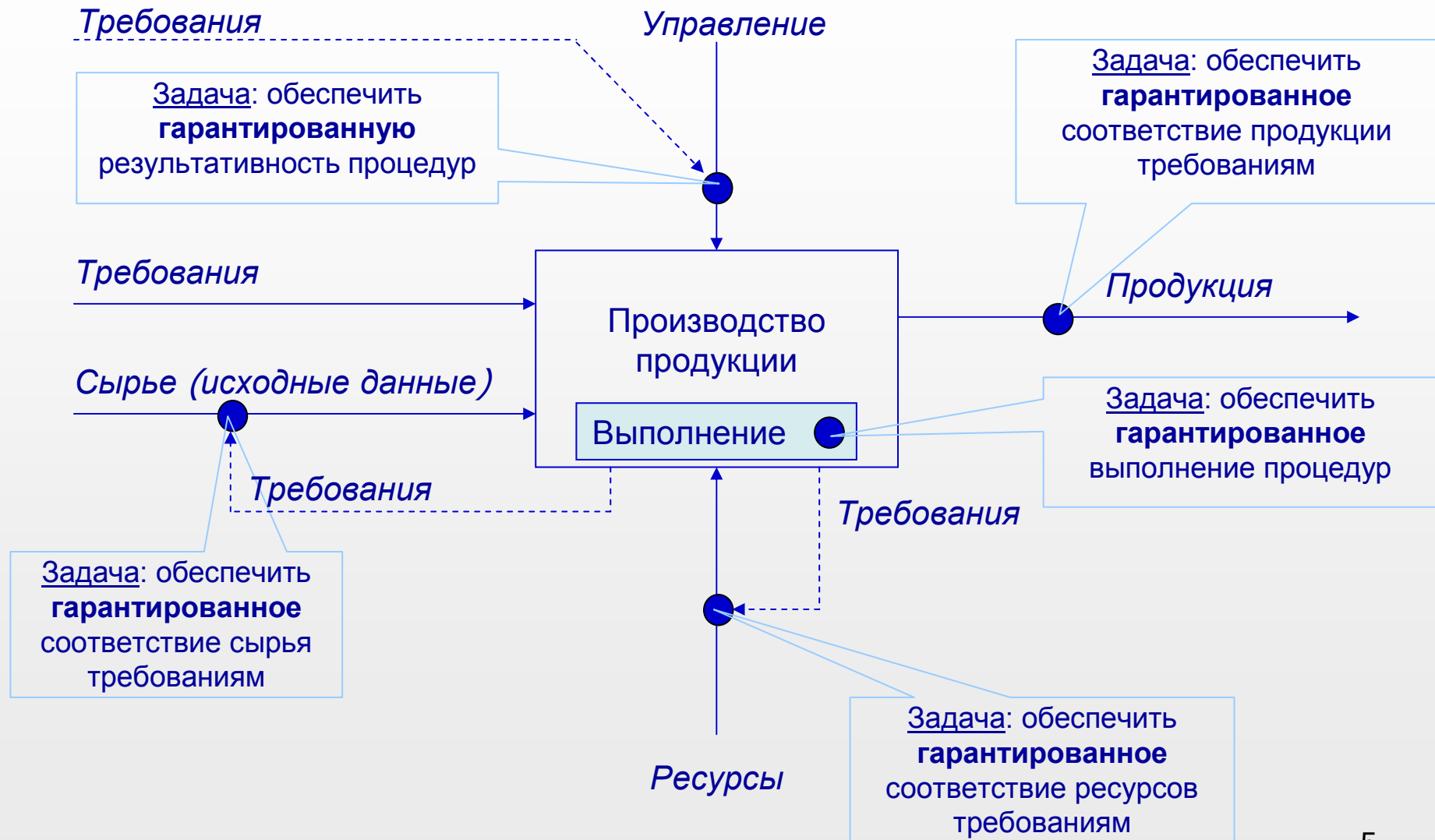


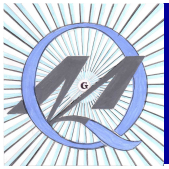
Тенденция: менеджмент качества, как инструмент бизнеса

The ISO Survey of Certifications 2007

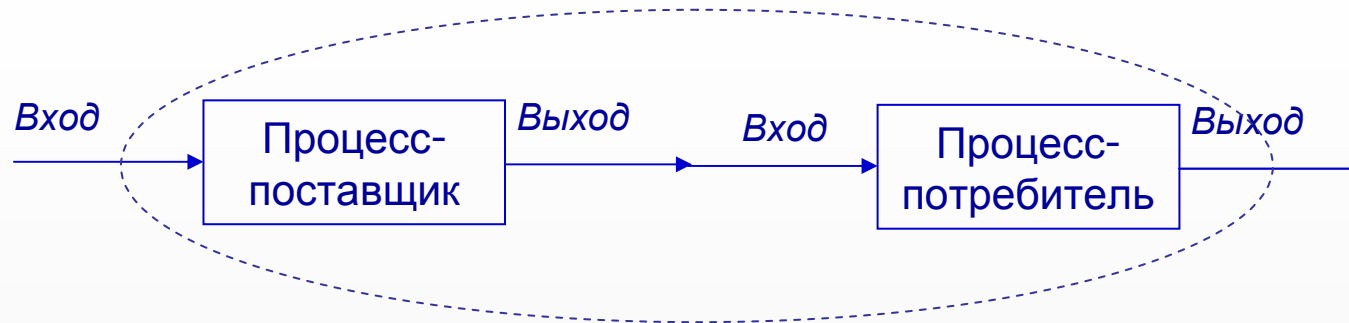


Критические точки качества

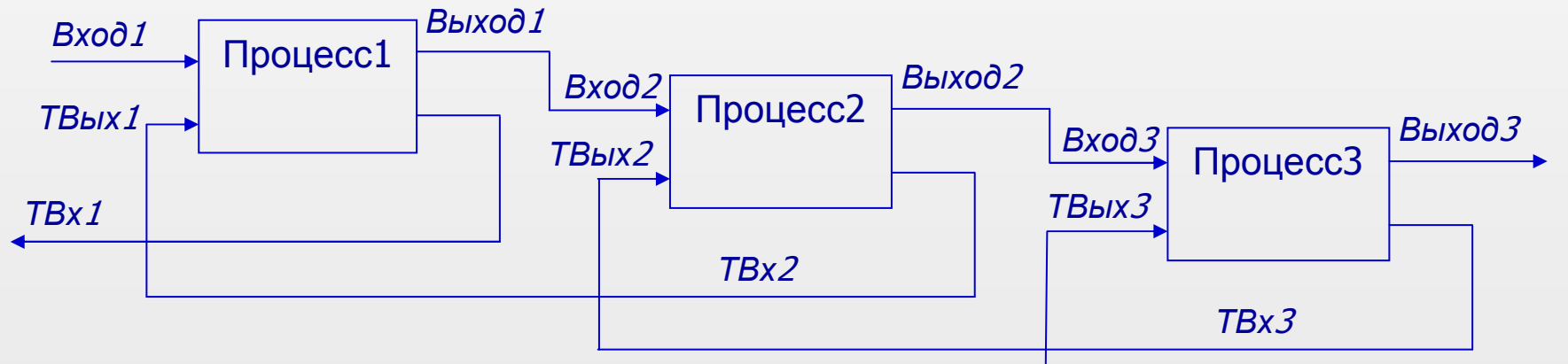
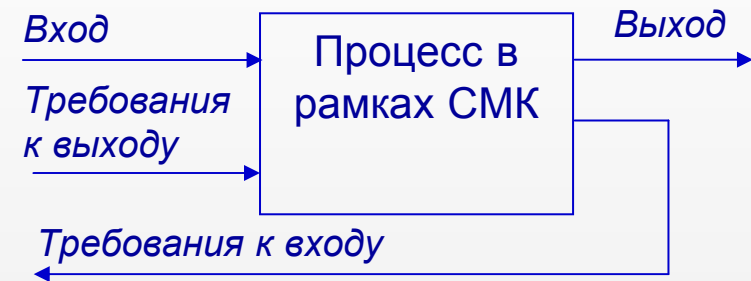


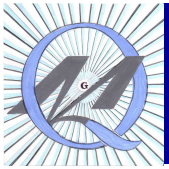


Процессный подход



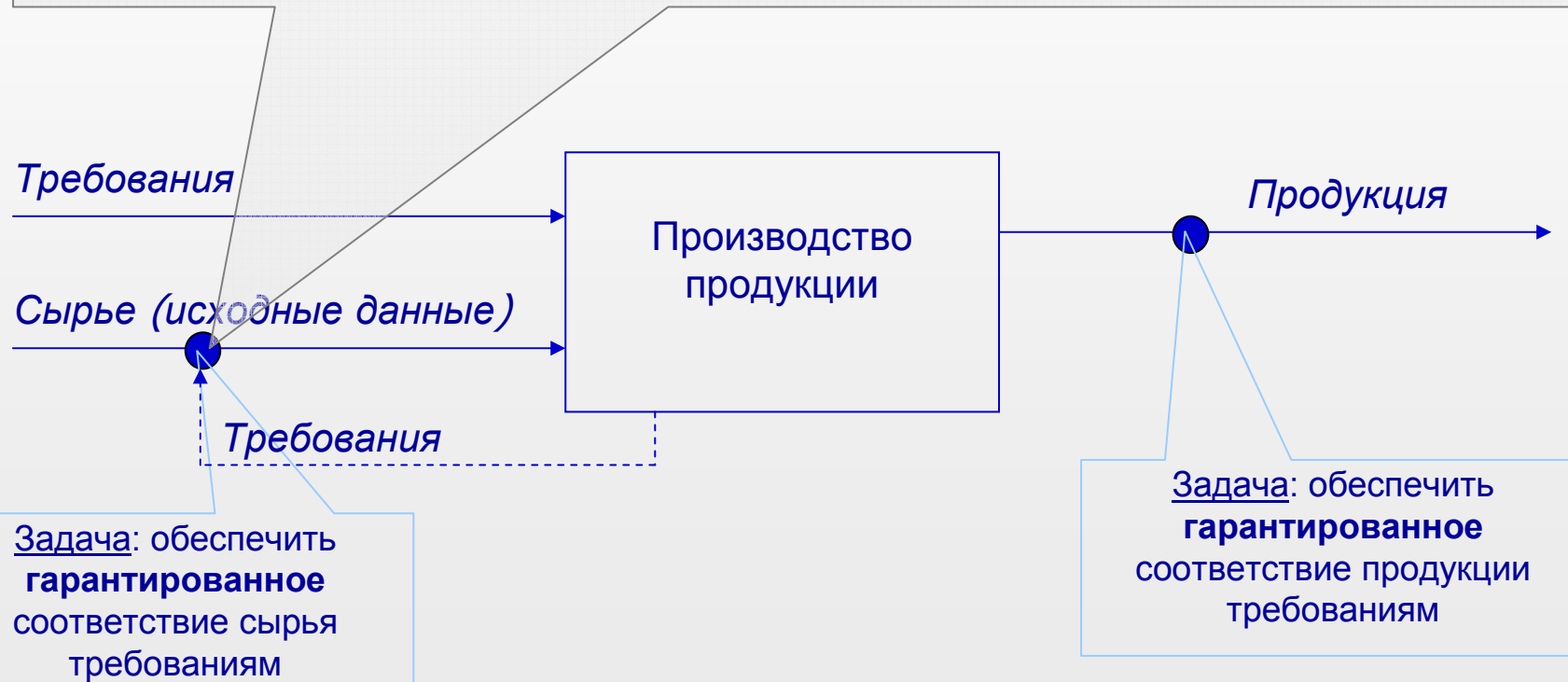
Процесс как непрерывная цепочка пар
«поставщик – потребитель»

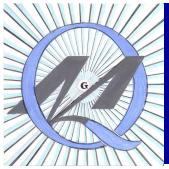




Механизмы управления поставщиками

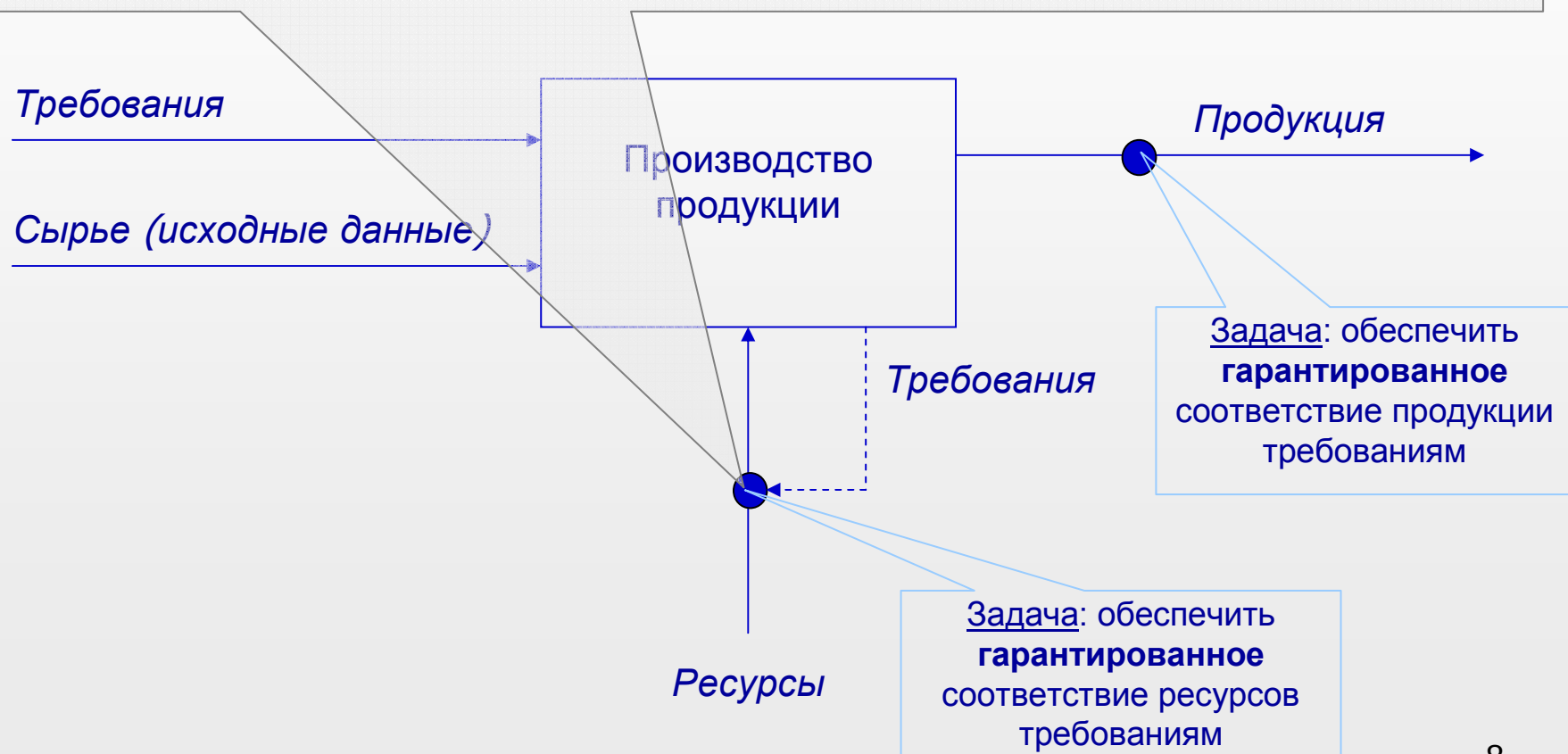
- оценка поставщиков и непрерывное обновление реестра одобренных поставщиков,
- выбор поставщика только из числа одобренных,
- аудит поставщиков и контроль производства на его территории,
- входной контроль продукции поставщика,
- анализ случаев отклонения исходных материалов от заданных требований и устранение причин возникновения этих отклонений.

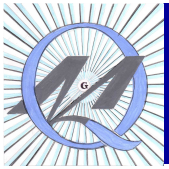




Механизмы управления ресурсами

- установление требований к компетенции исполнителей тех или иных работ,
- поддержание в актуальном состоянии информации о компетенции персонала,
- обеспечение строгого соответствия компетентности исполнителя уровню планируемой работы,
- анализ случаев несоответствия компетентности исполнителей сложности работы и устранение причин возникновения этих несоответствий.





Преимущества подхода

Выделение и управление в критических точках качества позволяет обеспечить:

- стабильное качество продукции (услуг),
- прозрачность управления,
- постоянное выявление проблем и устранение их причин,
- выполнение требований стандарта ISO 9001 (если это необходимо).

Достоинства:

- простота,
- системность,
- результативность.