



Клаус Меллер
(1945)

Клаус Меллер (1945)

Датский экономист, Меллер родился в 1945 г. в Копенгагене, Дания, где окончил школу экономики и управления (Copenhagen School of Economics and Business Administration).

В 1975 г. он основал собственную консультационную фирму Time Manager International или TMI.

В 1980 г. был провозглашен Английским министерством торговли и промышленности (UK Department of Trade and Industry) одним из выдающихся гуру качества,

В 1988 г. TMI провозглашен лучшей фирмой Европейского сообщества по консалтингу и образованию. Меллеру были присуждены премии по качеству American Express (1990 г.), British Airways (1994 г.), Air India (1994 г.), TMI Italy Member of Astor (1997 г.) Клаус Мёллер написал несколько бестселлеров, изданных TMI, включая книгу «Putting People First» («Человек прежде всего»), «Personal Quality» («Личное качество»), «My Life Tree» («Древо моей жизни») и «Employeeeeship» («Имплоишип»)

Основой учения Меллера является ориентация на человеческий фактор «Люди прежде всего»



Уровни обеспечения качества

Меллера

- **идеальный уровень** обеспечения качества- является личной целью каждого человека на любом участке системы качества в организации, которая формируется и изменяется с течением времени в зависимости от опыта, знания и вида деятельности. Цели зависят как от индивидуальных качеств (амбиции, интеллект, желания, потребности), так и от всевозможных внешних влияний и поведения окружающих.
- **актуальный уровень** обеспечения качества-это личные качества человека. И здесь личные способности и действительные результаты связаны с позитивным или негативным влиянием окружения.

Мёллер сформулировал 12 "золотых" правил повышения личного качества:

- Установите личные цели в области качества.
- Составляйте свои собственные отчеты по личному качеству.
- Проверяйте, довольны ли другие вашей работой.
- Относитесь к следующему звену как к потребителю вашей продукции или услуг.
- Избегайте ошибок.
- Выполняйте свою работу эффективнее.
- Хорошо используйте ресурсы.
- Работайте изо всех сил.
- Научитесь всегда доводить начатое дело до конца - укрепляйте самодисциплину.
- Контролируйте свои эмоции.
- Не забывайте об этике - будьте верны своим принципам. Требуйте качества.

Методы повышения качества личности

- 1) система "сделал – проверь» - непрерывная система проверки качества сделанной работы
- 2) система визитных карточек качества карточки, служащие личной гарантией качества работы

Жалоба –как подарок

- Человеческие отношения являются элементом любого успеха. Даже когда речь идет о замечании, жалобе или рекламации со стороны потребителя, фирма должна сразу воспользоваться случаем, чтобы использовать для совершенствования собственной системы качества. Венец всей философии качества, согласно Меллеру, — своеобразная и эффективная система самоуправления, основанная на образованном и постоянно пополняющем знания отдельном человеке, уровень достижений которого находится под постоянным контролем в рамках системы качества всей организации.

Спасибо за внимание !!!!