



ВСЕРОССИЙСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА
Центр консалтинга и обучения



ИЗМЕРЕНИЯ – ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ

Е.И. Тавер

Семь раз отмерь – один раз отрежь.

Повышение качества менеджмента

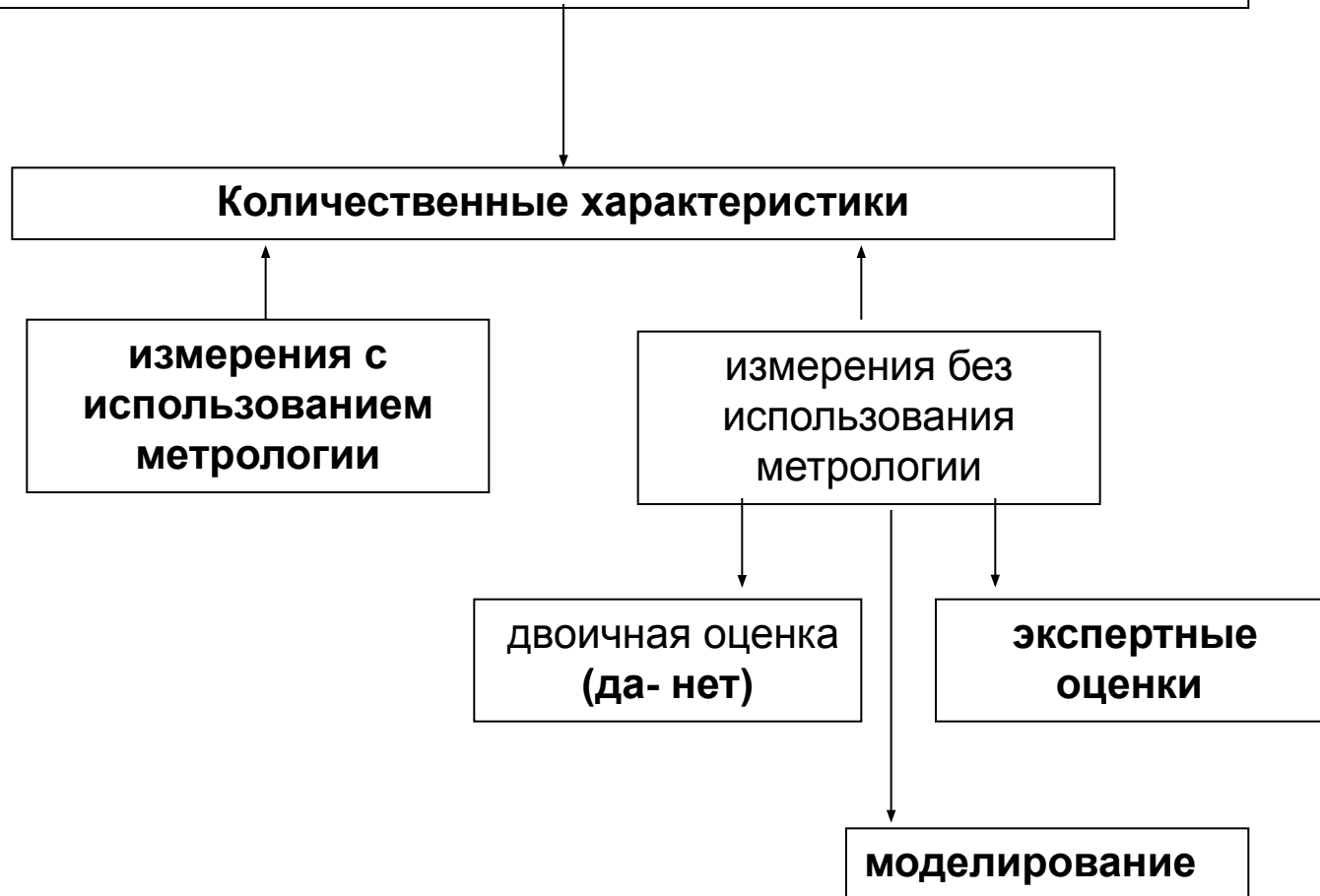
```
graph BT; A[Измерения] --> C[Повышение качества менеджмента]; B[Процессный подход] --> C; D[Мотивация персонала] --> C;
```

Измерения

**Процессный
подход**

**Мотивация
персонала**

измерения - получение информации о фактических значениях количественных характеристик некоторого объекта, в том числе *процесса*.



измерения

характеристики
ки

Результаты
деятельности

материальная
продукция

информация

услуги

работы

характеристики
ки

Факторы, от
которых зависят
результаты
деятельности

требования

ПРОЦЕССЫ

персонал

инфраструктура

характеристики
ки

Удовлетворенность
сторон,
заинтересованных
в результатах
деятельности

потребители

поставщики

персонал

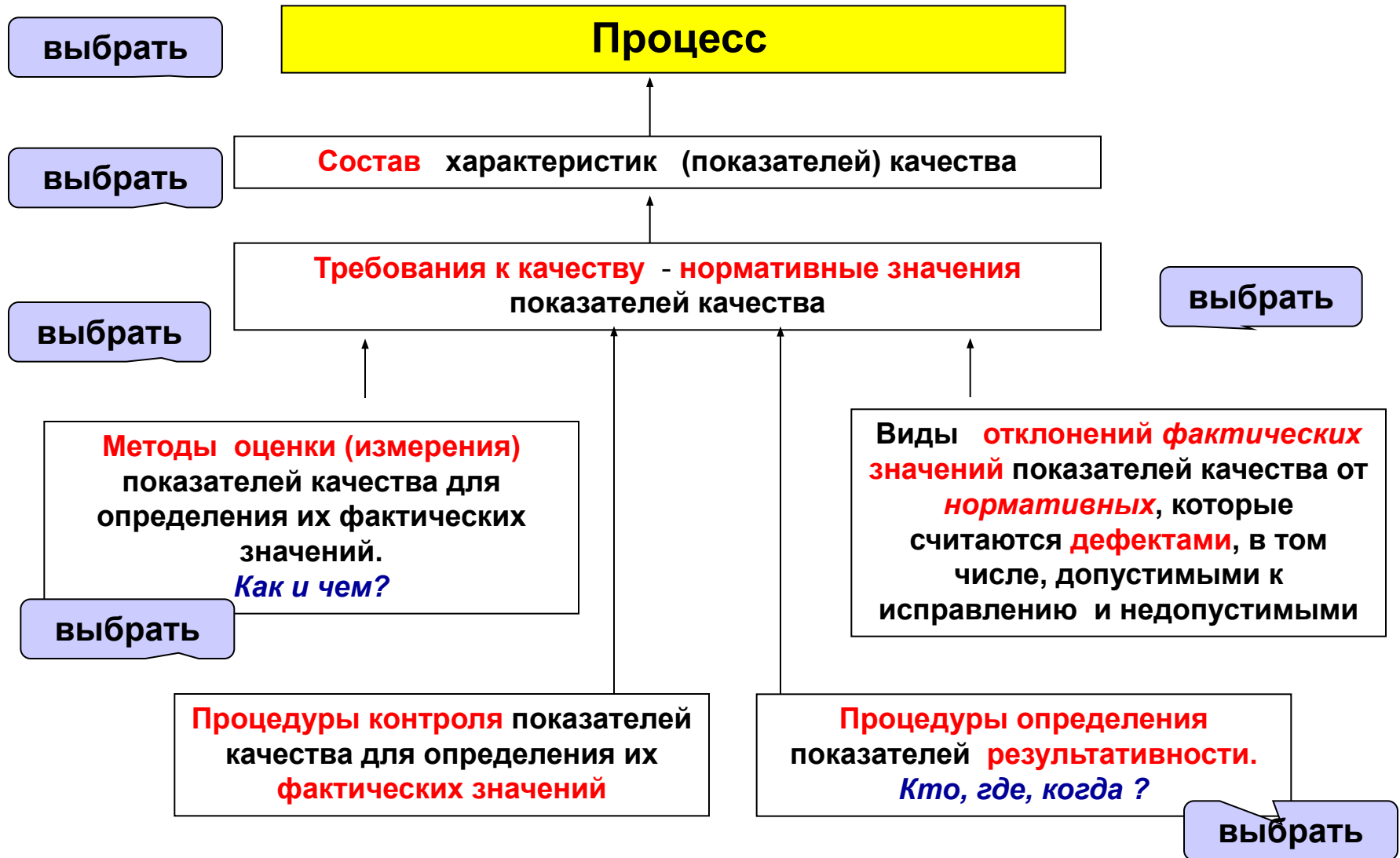
надзорные
органы

общество

ИЗМЕРЕНИЯ дают возможность получать **информацию** о фактических значениях **количественных** характеристик некоторого объекта, что позволяет принимать **управленческие решения, основанные на фактах**, в том числе:

- ✓ устанавливать **цели** по улучшению характеристик
- ✓ **планировать** работы по их достижению,
- ✓ оценивать **результаты**,
- ✓ вводить **нормативные требования** к характеристикам,
- ✓ **подтверждать соответствие** нормам,
- ✓ устанавливать исправляемые и недопустимые **несоответствия**,
- ✓ анализировать причины несоответствий, **принимать меры** для их устранения и оценивать результативность принятых мер,

Программа измерений при управлении качеством процесса



Действия по измерениям при управлении процессом

Объект измерений	Выбор состава измеряемых показателей	Выбор метода измерений	Выбор процедуры измерений	Выбор нормативных значений показателей	Выбор исправляемых и неисправляемых несоответствий
Вход процесса					→
Выход процесса					→
ПРОЦЕСС					
Персонал					→
Инфраструктура					→
Удовлетворенность потребителя					→

