

Вовлеченность персонала в совершенствование СМК

Всероссийская конференция
«Управление качеством в российских компаниях»
Москва, 21-22 мая 2007 г.



КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ
КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ

НАША КОМПАНИЯ

Опыт успешного консультирования белорусских, российских и украинских предприятий с 1992 года.

Сертификация по управленческому консультированию в соответствии с Амстердамским стандартом Международного Совета Института по управленческому консультированию (ICMCI).

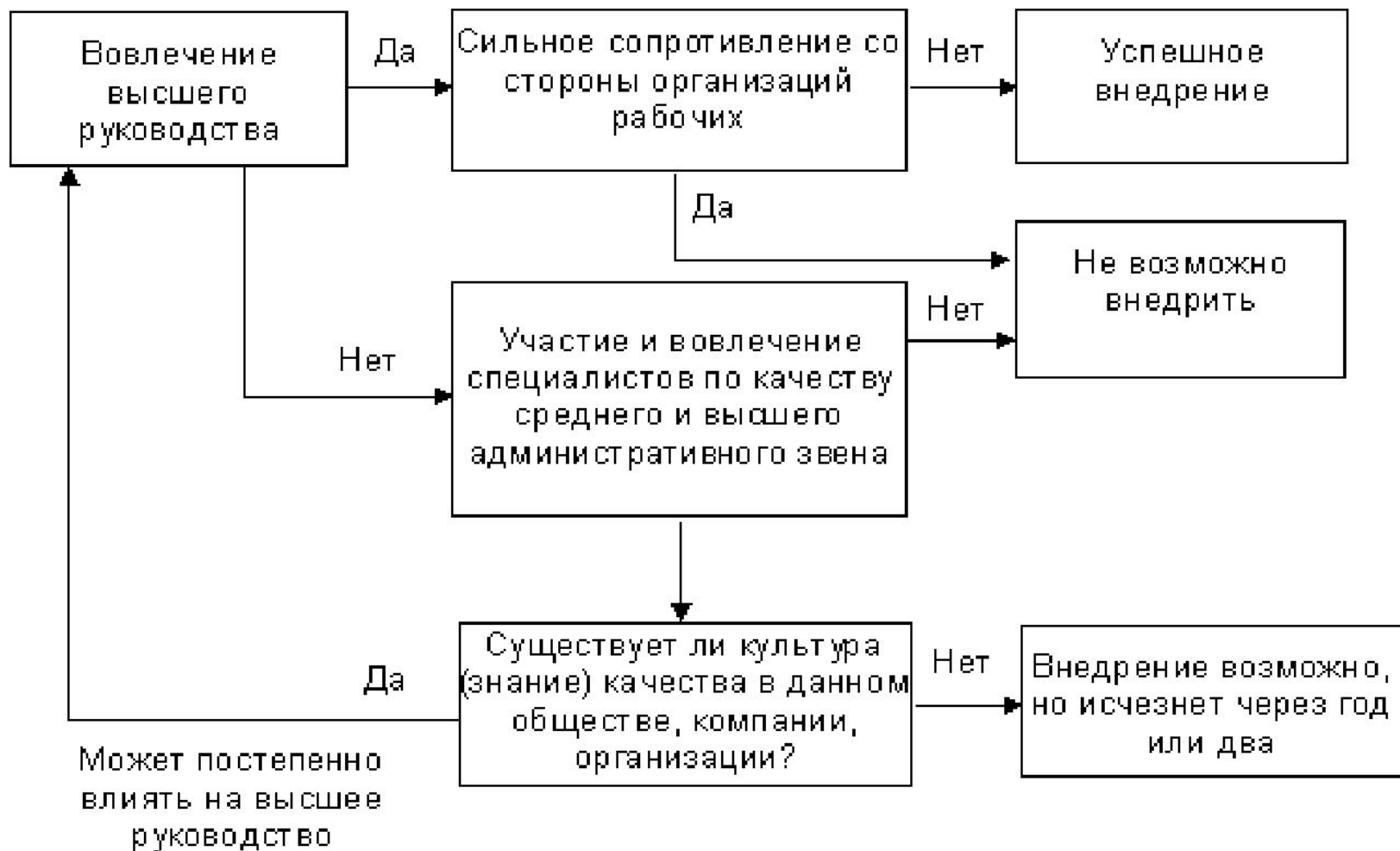
Сертификация по управлению проектами Международной ассоциации по управлению проектами (IPMA)

Специализация:

- комплексные реорганизации
- стратегическое управление
- постановка систем управления
 - управление проектами
 - бизнес-обучение



ПЕРСОНАЛ И СМК: ЛИДЕРСТВО



ПЕРСОНАЛ и СМК: ЛИДЕРСТВО

НЕОБХОДИМОСТЬ для руководителя:

- ОПРЕДЕЛЯТЬ ВИДЕНИЕ (VISION) БУДУЩЕГО ФИРМЫ;
- БЫТЬ ЛИЧНЫМ ВДОХНОВЛЯЮЩИЙ ПРИМЕРОМ;
- РАЗВИВАТЬ ВЗАИМНОЕ ДОВЕРИЕ И УСТРАНЯТЬ СТРАХИ.
- ОБЕСПЕЧИВАТЬ ЗДОРОВЫЙ МИКРОКЛИМАТ НА
- ПРЕДПРИЯТИИ И В ОТНОШЕНИЯХ С ПАРТНЕРАМИ;
- ОБЕСПЕЧИВАТЬ ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ;
- ОБЕСПЕЧИВАТЬ ДОЛЖНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ ТРУДА



ПЕРСОНАЛ и СМК: СТРАХИ и СОПРОТИВЛЕНИЕ

ПРИЧИНЫ СОПРОТИВЛЕНИЯ ПЕРЕМЕНАМ:

- Предсказуемый или воображаемый отрицательный результат
- Боязнь нарушения справедливого баланса «работа/вознаграждение»
- Необходимость изменять привычки
- Недостаток информации
 - Что это будет означать для меня?
 - Что это будет означать для организации?
 - Есть ли варианты лучше предлагаемого?
 - Нужно ли нам следовать этому курсу?



ПЕРСОНАЛ и СМК: СТРАХИ и СОПРОТИВЛЕНИЕ

РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Прямое общение руководства с сотрудниками
- Сообщение реалистичной и правдивой информации о предстоящих переменах
- Информирование о прогрессе
- Вовлечение в число сторонников перемен неформальных лидеров
- Стимулирование участия в переменах

ИНФОРМАЦИЯ, ИНФОРМАЦИЯ, ИНФОРМАЦИЯ



ПЕРСОНАЛ и СМК: СТРАХИ и СОПРОТИВЛЕНИЕ

$$C = A \times B \times D > X,$$

- C — вероятность успешности изменения,
- A — неудовлетворенность существующим положением дел,
- B — четкое изложение того состояния, которое должно наступить после перемен,
- D — конкретные первые шаги к цели,
- X — стоимость проведения изменений

Robert F. Jacobs, Real Time Strategic Change



ПЕРСОНАЛ и СМК: ОБУЧЕНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

«Обучающаяся организация»:

*Постоянное совершенствование –
через регулярное и системное обучение*

Содержание процесса обучения:

- Правила, процедуры и стандарты СМК
- Развитие необходимых профессиональных навыков



ПЕРСОНАЛ и СМК: ОТНОШЕНИЕ К ТРУДУ

- ПРИЧАСТНОСТЬ
- ОПРЕДЕЛЕННОСТЬ
- ВКЛАД
- ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
- ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
- САМОУВАЖЕНИЕ
- СВОБОДА
- УДОВЛЕТВОРЕНИЕ
- ЛОЯЛЬНОСТЬ



ПЕРСОНАЛ и СМК: МОТИВАЦИЯ

Тезис:

повышение уровня внешнего раздражения
влечет снижение «собственного импульса»

Следствие:

любое действие требует нового поощрения

Вывод:

более эффективно «зажечь» сотрудников на
достижение цели



ПЕРСОНАЛ и СМК: модель EFQM



ПЕРСОНАЛ и СМК: модель EFQM

Принцип «RADAR» (аналог PDCA)

Results – результаты (поставленная цель)

Approach – подход (методология)

Deploy – реализация

Assess & Review – оценка и анализ

ПЕРСОНАЛ и СМК: ПРИВЕРЖЕННОСТЬ КАЧЕСТВУ

Объединим наши силы и разум,
Сделаем все во имя процветания производства.
Пусть наши товары потекут к народам всего мира,
Пусть текут они непрерывно и вечно,
Как вода из нескончаемого фонтана.
Расти, индустрия, расти, расти!
Да здравствуют гармония и честность!
Да здравствует «_____»!



ПЕРСОНАЛ и СМК: ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ УСПЕХА

- Есть потребность в улучшении
- Есть осознание необходимости улучшений
- Есть понимание приобретаемых выгод и ценностей
- Есть возможности для реализации улучшений
- Есть вовлеченность сотрудников и служащих в деятельность по улучшению
- Правильно выбрано время для осуществления улучшений
- Есть обязательства высшего руководства по осуществлению улучшений;
- Принимается во внимание возможное сопротивление и противодействие со стороны отдельных сотрудников и служащих.



ПЕРСОНАЛ и СМК

КАЧЕСТВО – довольный потребитель.

Довольный потребитель – процветающая фирма.

Процветающая фирма –

**ГАРАНТИЯ
РАБОЧИХ
МЕСТ.**



СПАСИБО!

Сергей Мухаев
Консультационная компания
«Ключевые решения»
s.muhaev@krconsult.org
+375-17-210-24-16



КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ
КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ