TQMSERVICE Системы менеджмента качества
Total Quality Management

Повышение конкурентоспособности российских предприятий путем введения в действие системы менеджмента качества

Длительность: 15 минут

Генеральный директор: Ульянов Михаил Викторович
Тел.: +7 (495) 743-96-71
Email: Tqm@TqmService.ru

Содержание доклада

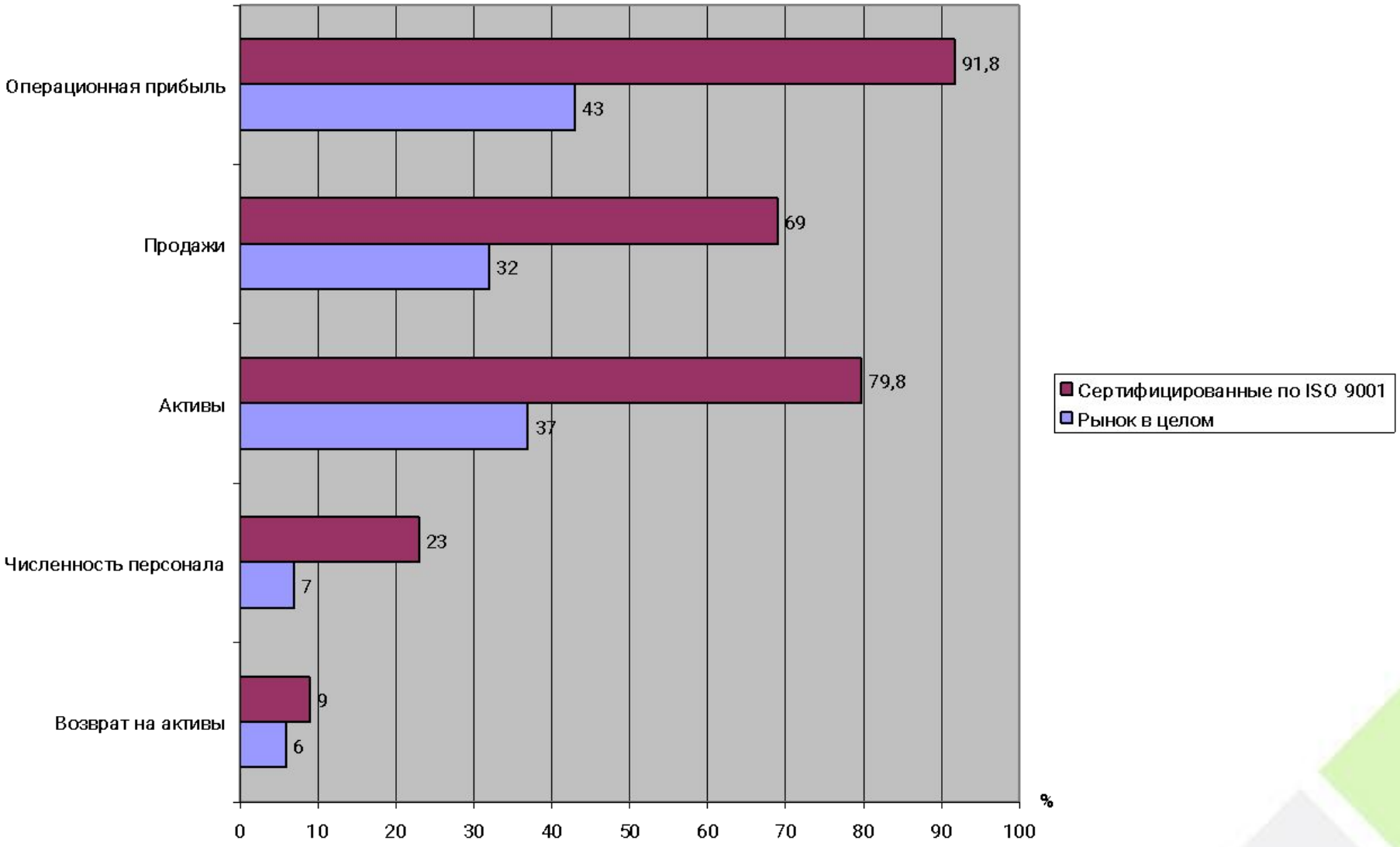
- Цель доклада
- Модель системы качества
- Популярность систем качества
- Получаемые выгоды от внедрения
- Причины неудачных внедрений
- Предложение
  - Подход к внедрению
  - Система мотивации
  - Самооценка

Схема системы менеджмента качества по ИСО серии 9000:2000

Деятельность, добавляющая ценность

Поток информации

Динамика основных показателей компании (за 5 лет)*



Два наиболее широко известных исследования были проведены в 1998 г. Дж. Истоном и Ш. Джаррелл (Университет Эмори) и в 2000 г. профессорами К. Хендриксом (из ведущей канадской Школы бизнеса Айви) и В. Сингалом (Технологический университет Джорджии). Выводы, полученные этими исследователями, заслуживают наибольшего внимания, поскольку они были получены наиболее аккуратным путем.

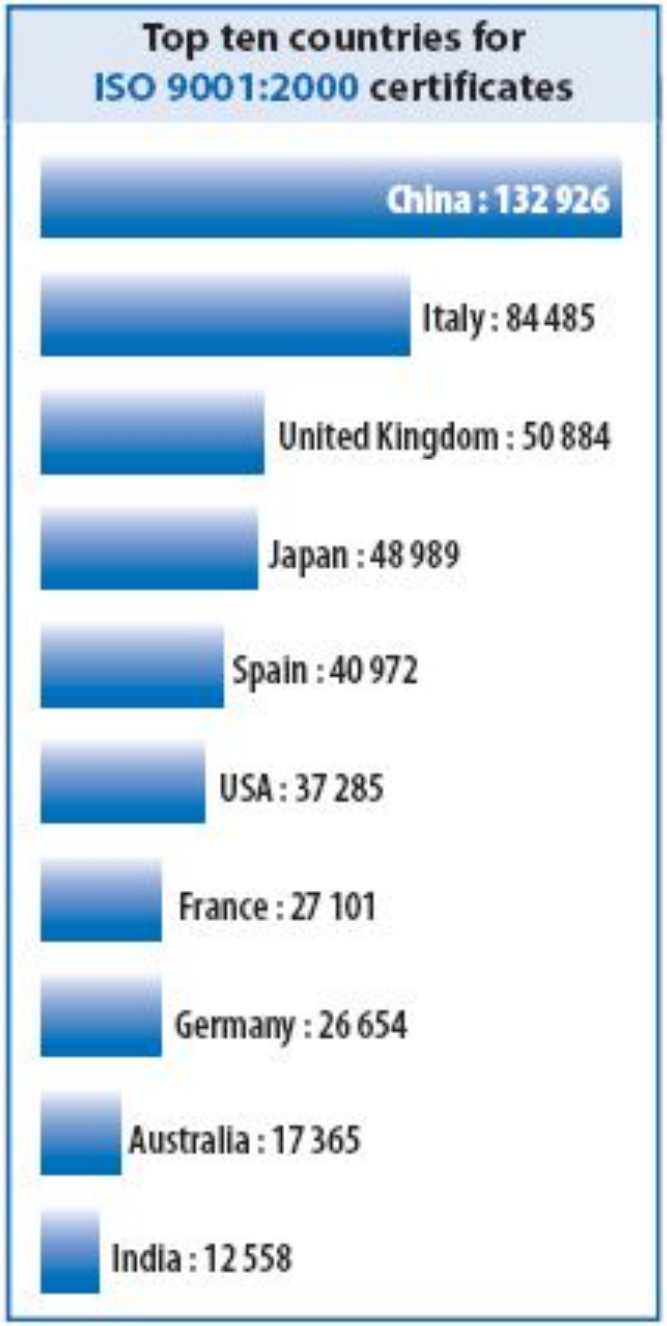
Результаты развития систем менеджмента качества за рубежом*

- Weinwring Industries – производитель поршневых цилиндров и агрегатов для автомобилей
  - Сокращение время производство кожухов для электромоторов с 8 дней до 15 минут
  - Компания достигла 100% доставки продукции вовремя
  - Сократила уровень брака в 10 раз
  - Сбыт вырос с 20 до 28 миллионов долларов за 5 лет
- ADAC Laboratories – конструирует, производит, продает и обслуживает продукты для медицинской оптики, дозировки лучевой терапии и управления данными здравоохранения
  - Уровень брака сократился на 40%
  - Статистика верности потребителя выросла с 70% до 93% за 5 лет

*С.Джордж, А. Ваймерских. Всеобщее управление качеством

Данные по сертификации систем менеджмента качества по ИСО 9001:2000

- Сертифицировано в мире более 670 000 организаций
- Сертифицировано в России около 4 000 организаций



Причины неудачных внедрений в России

- Применяемая на предприятиях методика по развитию СМК зачастую не включает такие этапы как:
  - Оценка компонентов сервиса, предлагаемых компанией
  - Самооценка
  - Оценка удовлетворенности потребителя
- Направленность проектов только на получение сертификата ИСО 9001:2000
- Низкая компетентность сотрудников, занимающихся внедрением СМК
- Отсутствие простой в использовании системы оценки результативности системы менеджмента качества
- Отсутствие системы мотивации сотрудников на функционирование СМК

Модель самооценки

Содержание показателя	Способ расчета показателя
Оценка достижения целей.	Рассчитывается как средняя оценка достижения целей самостоятельных структурных подразделений компании за установленный промежуток времени.
Оценка статуса корректирующих и предупреждающих действий.	Рассчитывается как процент результативных мероприятий: •корректирующих и •предупреждающих от их общего количества за установленный промежуток времени.
Оценка функционирования процессов.	Рассчитывается как сводная оценка процессов, включающая: •Оценку хода процесса. •Оценку результативности процесса. •Оценку зрелости процесса.
Оценка удовлетворенности потребителей качеством продукции и/или компонентов сервиса.	Определяется путем опросов потребителя и включает оценки потребителей компонентов сервиса.

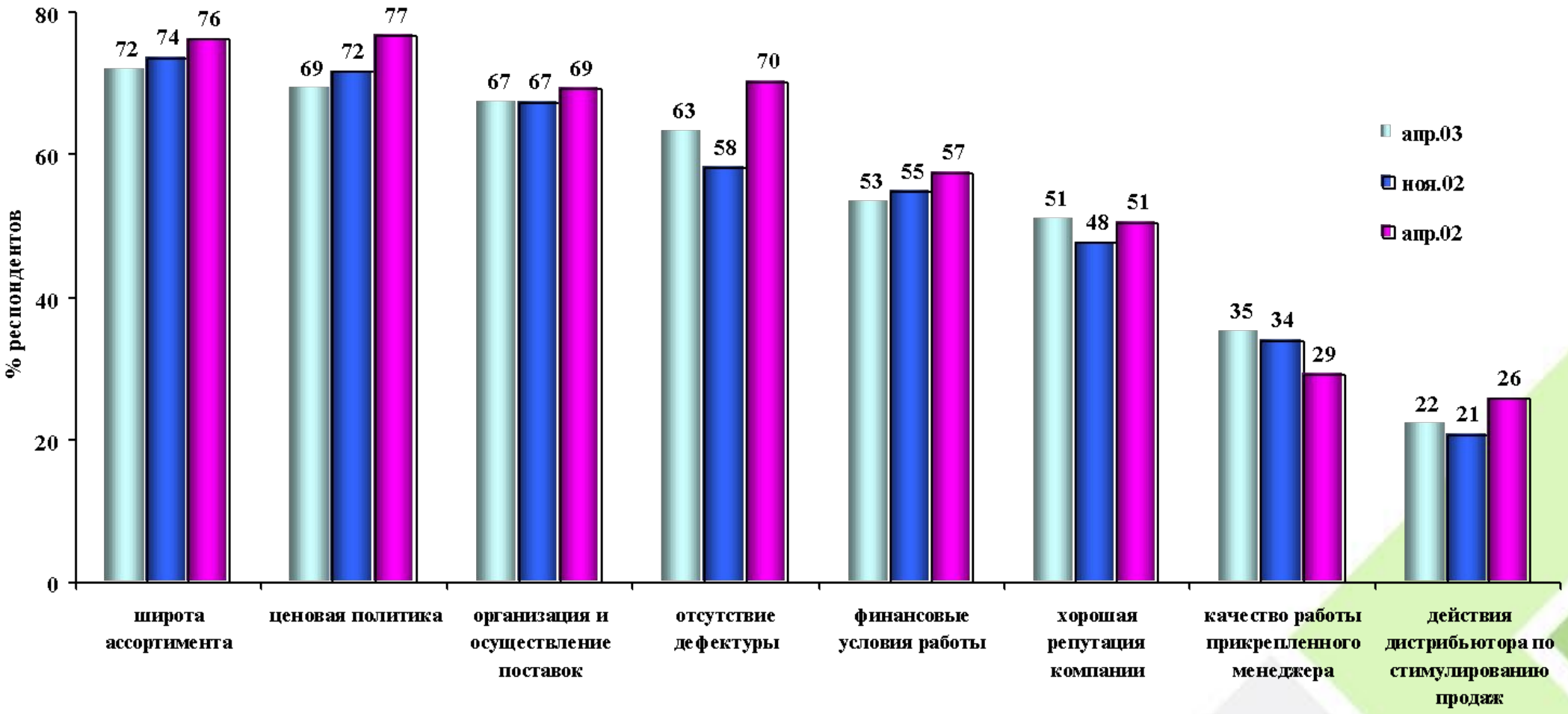
Подход к внедрению. Этапы 1 – 5.

Наименование этапов	Основные работы этапа	Результат
1. Формирование проектной команды развития СМК	**Формирование проектной команды** • Определение цели проекта. • Назначение менеджера проекта. • Подбор сотрудников в проектную группу. • Обучение сотрудников.	Сформирована проектная группа
2. Диагностический аудит существующей СМК	**Диагностический аудит существующей системы менеджмента качества** • Составление плана аудита. • Аудит. • Подготовка отчета о результатах аудита. • Составление плана работ.	Отчет о результатах аудита. План развития системы менеджмента качества.
3. Определение компонентов сервиса	**Определение компонентов сервиса** • Определение компонентов сервиса и продукта, предлагаемых клиенту. • Оценка удовлетворенности потребителей продуктом и компонентами сервиса.	Подготовлен отчет по оценке удовлетворенности потребителя
4. Разработка СМК	**Разработка СМК** • Разработка политики в области качества. • Разработка ландшафта процессов. • Разработка процессов и процедур компании. • Разработка организационной структуры компании и распределение полномочий и ответственности за выполняемые функции. • Разработка дерева целей компании.	Разработан комплект нормативной документации, описывающей СМК компании.
5. Введение в действие СМК	**Введение в действие** • Проведение инструктажей. • Ознакомление под подпись с документами СМК.	Документация доведена до сведения сотрудников

Подход к внедрению. Этапы 6 – 9.

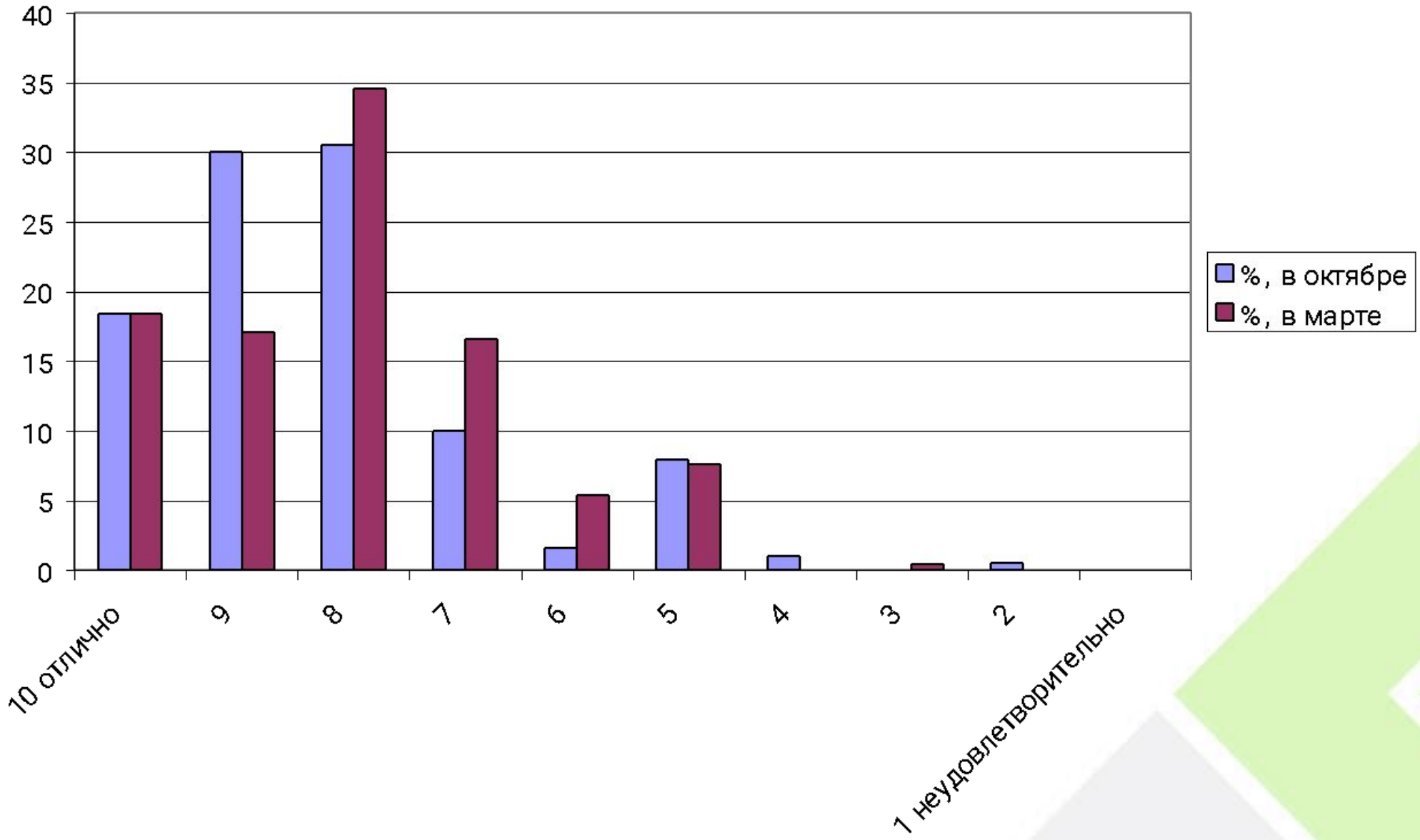
Наименование этапов	Основные работы этапа	Результат
6. Внутренний аудит качества	**Внутренний аудит** •Обучение сотрудников проектной группы проведению аудита. •Назначение внутренних аудиторов. •Проведение внутреннего аудита качества.	Отчет по результатам внутреннего аудита качества
7. Корректирующие мероприятия	**Корректирующие мероприятия** •Анализ выявленных в ходе аудита несоответствий. •Разработка корректирующих действий. •Реализация корректирующих действий.	Выявленные в ходе аудита несоответствия устранены
8. Анализ СМК высшим руководством компании	**Анализ СМК** •Подготовка отчета о функционировании СМК. •Анализ высшим руководством компании отчета. •Планирование улучшений, основанных на результатах анализа СМК.	Подготовлен отчет о результатах функционирования СМК Разработан план по улучшению СМК
9. Сертификационный аудит по ISO 9001	**Внешний аудит** •Принятие решений о необходимости и готовности к прохождению внешнего аудита качества. •Прохождение внешнего аудита качества.	Заключение о результатах аудита

Оценка компонентов сервиса фармацевтического дистрибутора



Ульянов Михаил Викторович

Изменение удовлетворенности потребителя после внедрения СМК компании «Аптека-Холдинг»



Ульянов Михаил Викторович

Получаемые выгоды

- Некоторые российские предприятия уже ощутили эффект от введения в действие СМК, по данным сайтов компаний «Диасофт», «Аптека-Холдинг»:
  - Увеличение производительности труда сотрудников до 30%.
  - Значительное сокращение объема претензий.
  - Увеличение прибыли на 25 – 35% за счет сокращения непроизводственных затрат
  - Увеличение клиентской базы за счет улучшения удовлетворенности потребителя
  - Система управления компании соответствует международным нормам ведения бизнеса
  - Получение сертификата ИСО 9001:2000

Предложение

- Мы предлагаем выполнить проект повышения эффективности и качества системы управления компании