

**СОЮЗ НЕРУШИМЫЙ**

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ**

**+**

**ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПО КАЧЕСТВУ**

# Руководитель

является тем единственным лицом,  
которое сводит воедино цели по  
управлению качеством и стратегические  
цели

# Руководитель

должен «приземлить» идею о постановке  
системы качества, переместив ее с высот  
теории на практическую основу.



**Работа, направленная на улучшение качества, должна начинаться с демонстрации **ЧЕТКОЙ ПОЗИЦИИ****

**РУКОВОДИТЕЛЯ**

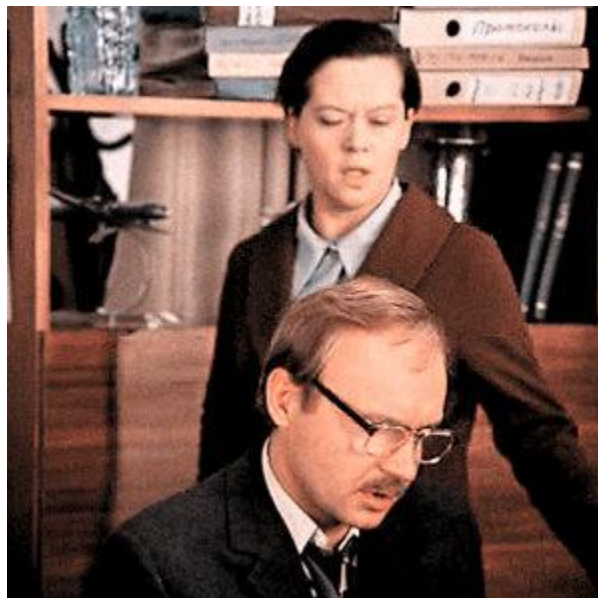
**в отношении важности подобной деятельности.**



# РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖЕН

## Шаг 1

Назначить руководителя проекта  
(ответственного за СМК)



# РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖ

## Шаг 2

**Продемонстрировать собственную заинтересованность в успехе проекта**  
**СМК**



**Если он этого не сделает, то любые инициативы со стороны проектной (рабочей) группы СМК будут встречать непонимание и сопротивление персонала. Также нередко менеджеры по качеству жалуются на отсутствие взаимопонимания с высшим руководством. Многие их инициативы так и остаются без внимания.**



# РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖЕН

## Шаг 3

Поручить провести «обследование»  
организации и конкурентной среды  
(разведка)

«Какая СМК там нужна?»



# РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖЕН

## Шаг 4

Поручить наладить четкую обратную  
связь с клиентами



# РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖЕН

## Шаг 5

**Организовать  
обучение сотрудников**





# РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖЕН

## Шаг 6

**Учредить Совет по качеству**



# ПЛАН РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СМК

Один из элементов плана — письменное заявление РУКОВОДИТЕЛЯ о начале проекта (Приказ, Политика).



В данный документ следует включить ответы на следующие вопросы:

- Почему этот проект важен для организации, каковы причины его запуска?
- Каковы цели проекта и ожидаемые результаты?
- Какое участие в этом проекте требуется от работников организации?
- Как ( по мнению Руководителя) должны относиться к проекту работники?
- Каким образом первое лицо организации (высшее руководство) собирается принимать участие в проекте?
- Кто назначен ответственным за проект, каковы роль и статус этого сотрудника?
- Если в проекте планируется **участие внешних консультантов**, кто они и какова их роль в проекте?



# РУКОВОДИТЕЛЬ ПО КАЧЕСТВУ ДОЛЖЕН

- Четко обосновать значимость инвестирования денег в определенные мероприятия по качеству
- Уметь связывать деятельность в области качества со стратегическими показателями деятельности организации в целом



# НА ЧТО НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ, **НАЗНАЧАЯ** РУКОВОДИТЕЛЯ ПО КАЧЕСТВУ

## НАПРИМЕР:

- Начальник отдела информационных технологий сосредотачивает излишнее внимание на программных продуктах
- Производитель - на инженерной/технической/технологической стороне
- Маркетолог испытывает сложности именно во внедрении процессного подхода и инженерных аспектах менеджмента качества.



**Руководитель организации**

**+**

**Руководитель по качеству**

**=**



