

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
- Производственник - на инженерной/технической/технологической стороне
- Маркетолог испытывает сложности именно во внедрении процессного подхода и инженерных аспектах менеджмента качества.



Руководитель организации

+

Руководитель по качеству

=



