



Признание через качество: ISO всех сил

ЕВГЕНИЙ РУЗАЕВ

szz@tpu.ru

**Для студентов ТПУ – специальностей:
менеджмент, маркетинг, управление
качеством**



**От стратегии через
процессы к
интегрированной системе
менеджмента**

ЕВГЕНИЙ РУЗАЕВ

szz@tpu.ru

**Для студентов ТПУ –
специальностей: менеджмент,
маркетинг, управление качеством**

**От стратегии через процессы к
интегрированной системе менеджмента**

**Решение сложной проблемы похоже
на длительное путешествие.**

**И отправная гипотеза служит
своего рода картой в этом
путешествии.**

James O. McKinsey

Мировые причины внедрения систем современного менеджмента

- 1. Глобализация, слияние различных корпоративных культур**
- 2. Соединение менеджерских, технических и компьютерных технологий**
- 3. Переход от функционального подхода в менеджменте к процессному**
- 4. Стимулирование экономического роста через развитие регионов**
- 5. Влияние информационных технологий на преодоление децентрализации в бизнесе, науке, образовании**
- 6. Повышение персональной ответственности, квалификации и мотивации сотрудников**

Мировое экономическое пространство

- **Глобализация всех процессов мировой экономики , активное участие всех стран мира в международном производстве товаров и услуг требует создания единого экономического пространства при соблюдении соответствующих требований к транспарентности систем менеджмента**

Мировое экономическое пространство и Россия

- Вступление России в ВТО ставит российские предприятия в равные условия с западными игроками рынка, где одним из основных условий тендеров по поставке продукции и услуг является наличие международных сертификатов соответствия системы менеджмента требованиям международных стандартов
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18000

ВТО и Россия

- Для экспортеров - тех, кто всерьез "нацелился" выйти на новые рынки сбыта. В качестве основных моментов следует выделить следующее:
- 1. Ваш заказчик имеет полное право потребовать наличия у Вас системы качества по стандарту ISO 9001:2000, ISO 14000, OHSAS 18000 или специальных отраслевых систем, таких как QS-9000, НАССР, GMP и др., несмотря на то, что они имеют добровольное применение.
- Заказчик не может зачесть российские сертификаты системы ГОСТ Р, т.к. данная система создана в полном несоответствии мирового законодательства, которое принято в ВТО.
- Заказчик не может зачесть российские отраслевые сертификаты, которые не выданы в известной зарегистрированной международной системе.

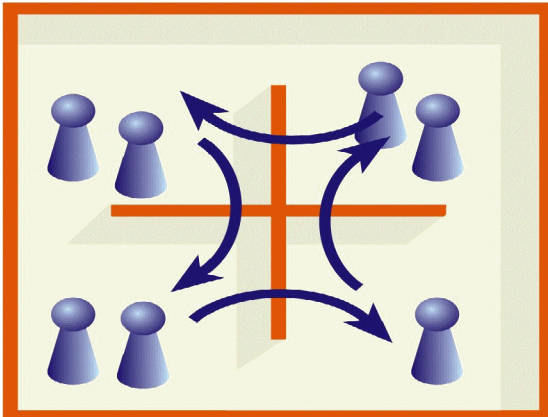
ВТО и Россия

- Для построения системы качества, адекватной вызову рынка, могут быть полезны следующие шаги:
- • возьмите за основу разработки (или совершенствования) своей системы качества стандарт ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000;
- • адаптируйте также международные стандарты или аналогичные документы в области менеджмента качества, разработанные применительно к вашей отрасли.
- • добейтесь, чтобы такие элементы системы по ISO 9001:2000 как процессы, связанные с потребителями, внутренний аудит, анализ со стороны руководства, самооценка, мониторинг и измерения удовлетворенности потребителей не были формальными. Именно эти элементы являются самонастраивающимися механизмами системы качества;
- • анализируйте процессы и "узкие места" системы качества, не обеспечивающие ее адекватное соответствие требованию рынка. Исследуйте и привлекайте мировой опыт для совершенствования своей системы качества.

Базовая философия

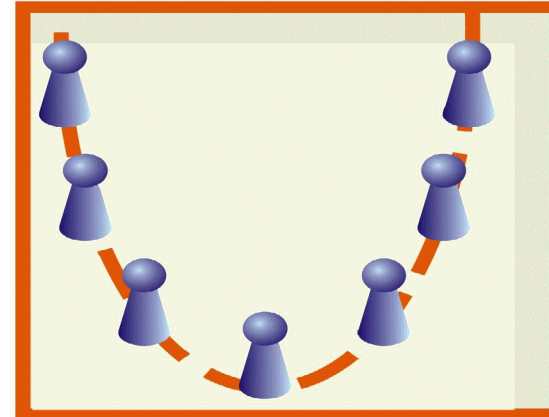


Мировые тенденции развития организации

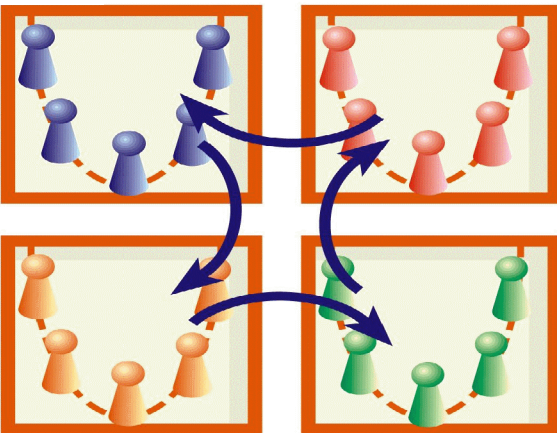


Границы между подразделениями

Business Process Reengineering
IDS Scheer

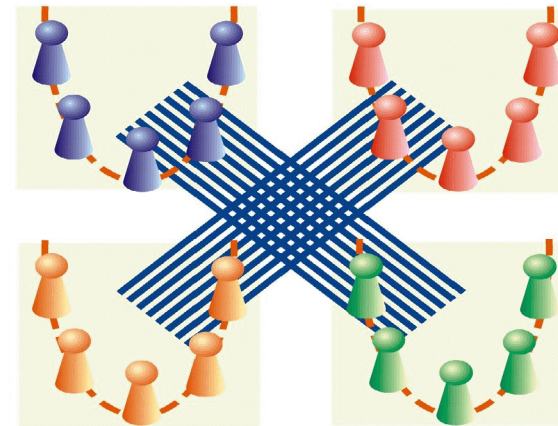


Бизнес-процессы



Границы между организациями

E-Business Engineering
IDS Scheer



E-Business

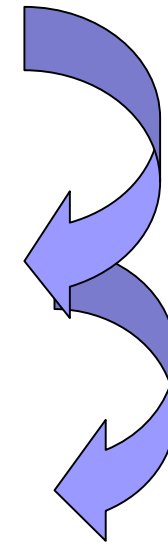
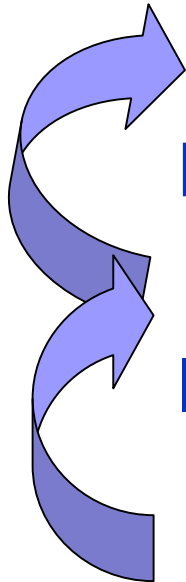
Идеология современного менеджмента

■ *Основная идея:*

Стратегический менеджмент

Процессный менеджмент

IT- менеджмент

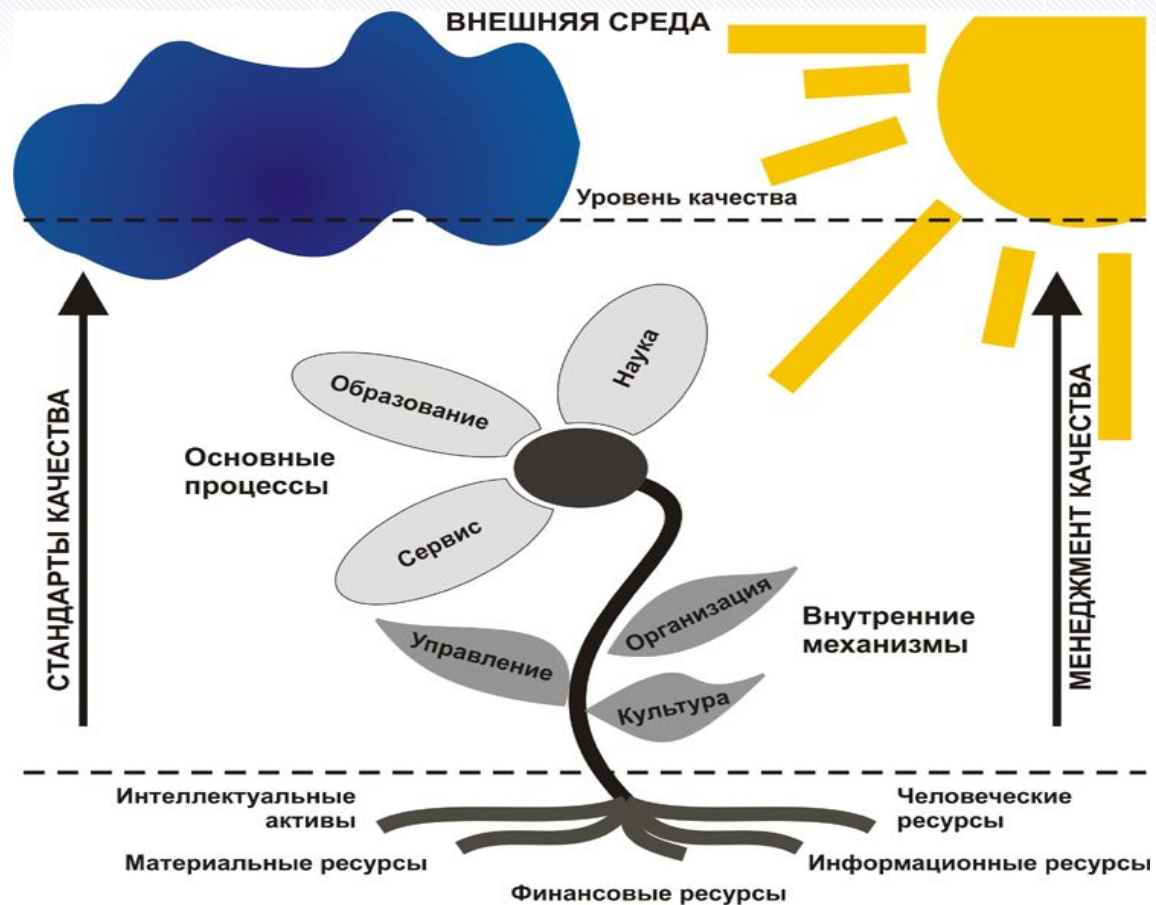


Гарантии успеха

- Профессиональные качества консультанта
- Инструменты консультанта
- Сертификация системы менеджмента



Модель системы менеджмента



Пирамида процессов

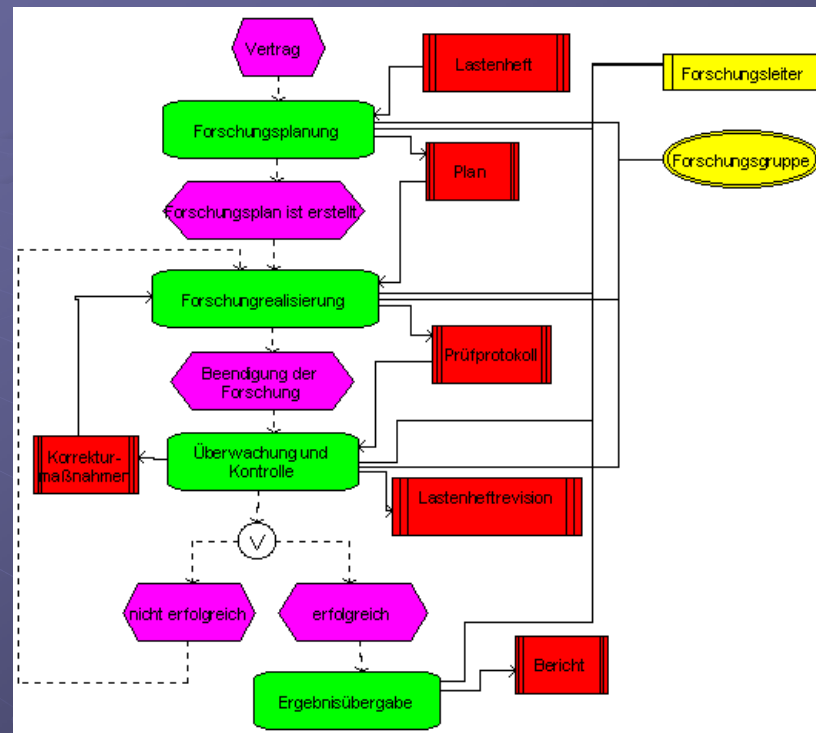


Общая модель проектов по оптимизации



Моделирование Бизнес - процессов

ARIS



Семь ступеней вверх к вершинам современного менеджмента



Что может изменить менеджмент процессов



Типичная ситуация

- Избыточные варианты процессов, зависящих от каналов сбыта, продукта, местоположения
- Неизвестны издержки процесса -> Калькуляция? Прибыльность? Приоритетность?
- Работа по исправлению брака, низкое качество продуктов и услуг
- Частичная ответственность, излишние организационные согласования, „работа по инструкции“ (формальность работ), косность, сопротивление изменениям
- Внезапно меняющиеся потребности рынка

Потенциал

- Упрощение – стандартизация процессов, организационного устройства и продуктов
- Снижение издержек на процесс до 30%
- Улучшение качества – снижение уровня ошибок до 40%
- Усиленная ориентация на потребителя, идентификация, личная ответственность, мотивация
- Распараллеливание отдельных процессов, уменьшение затрат времени на процесс до 40%, уменьшение времени вывода товара на рынок (Time to Market)

Интегрированные системы менеджмента

- Создание интегрированной системы менеджмента (качества, безопасности, охраны окружающей среды, защиты информации, социальной ответственности и т.д.) позволяет использовать единую методологию и формализованное описание процессов, что существенно унифицирует менеджмент компании, снижает стоимость работ и приближает организацию к работе в режиме тотального менеджмента
- Единая идеология: от стратегии через процессы к IT-менеджменту, позволит соединить в единой системе менеджмента и все новые решения : ERP, CRM, BSC, Workflow

Выгода от управления процессами

- /// **Swisscom** : Оптимизация процесса Обработка заказа при помощи сетевых технологий и внедрение стандартизированных процессов: уменьшение издержек по процессу на 26%, уменьшение общего времени процесса на 52%, снижение уровня ошибок на 50%.
- /// **Duke Power**: Оптимизация процесса подключения строений к коммуникациям при помощи улучшения производственного плана и ориентации на соблюдение сроков: точность соблюдения сроков повысилась с 40% до 98% в течение 3 лет.
- /// **Noris Bank**: Оптимизация процесса Оформление кредита при помощи введения «Фабрики кредитов»: уменьшение времени обработки и издержек на 17-42% в зависимости от способа кредитования (включая E-Business).
- /// **Viterra**: Оптимизация процесса Закупок, Продаж, Ведение учёта: уменьшение времени продаж на 16-48% в зависимости от группы клиентов, снижение издержек на 12%, уменьшение времени закупок на 40% (SAP R/3).
- /// **IDS Industriereferenz**: Стандартизация продукта, стандартизация процессов, интеграция служб логистики и технической разработки, внедрение SAP R/3: экономия средств в размере 10 млн. DM в течение года.



Спасибо за внимание

Евгений Рузаев szz@tpru.ru