

## Семь правил управления качеством



1. Дайте определение качества с Вашей точки зрения и с точки зрения Ваших клиентов, а также подумайте, как оно может помочь достижению целей вашего предприятия, повышению его конкурентоспособности в борьбе за долю рынка.

2. Разработайте стратегию, которая определит специфические аспекты качества, необходимого для обеспечения конкурентного преимущества. Расширьте горизонт: размышляя о качестве в Вашем подразделении, рассмотрите более общую картину для выбора стратегии завоевания рынка.

3. Сосредоточьтесь на качестве выполнения всех функций на всех уровнях и непрерывном совершенствовании Вашей организации. Внедрите в сознание всех сотрудников компании стойкую приверженность к процессам непрерывного совершенствования. Вовлекайте различные подразделения компании в деятельность по повышению качества на межфункциональной основе.

4. Применяйте интегрированный подход: используйте цепочку «обслуживание-прибыль»; уделяйте внимание деталям, но включайте также оценку конкурентов, вычисление стоимости компании и ее непрерывное совершенствование - и все это во взаимодействии с членами Вашей команды и клиентами.

5. Разработайте методологию измерения показателей и сравнительного анализа (бенчмаркинга), которая позволит Вам сравнивать себя с конкурентами и обеспечит механизм наблюдения как за Вашим прогрессом как абсолютным, так и относительно лучших достижений других компаний в данной области. Измеряйте повышение качества с помощью специфических показателей качества, а также с точки зрения влияния на краткосрочные и долгосрочные цели предприятия. Оценивайте индивидуальные вклады в процесс повышения качества в ходе периодического анализа персонала.

6. Руководители высшего звена должны с головой окунуться в работу по повышению качества, а не только оказывать ей поддержку. Проведите независимую оценку системы управления качеством компании, качества ее продукции и услуг и принимайте меры соответственно этой оценке.

7. За качество работы наделяйте Ваших работников собственностью, поощряйте непрерывный поток пошаговых улучшений по «инициативе снизу». Качество нельзя обеспечить приказом. Чтобы работник понял необходимость участия в процессе повышения качества, следует изменить системы управления, контроля и поощрения Вашей компании так, чтобы работники получили больше ответственности и сосредоточились на качестве и отношениях с клиентами, а также получили стимулы стремиться к постоянному улучшению.