

1

Первое, что следует отметить, это переход от качества конечной продукции и услуг к качеству деятельности, к качеству услуг. За рубежом такой процессный подход применяется уже с 50-х годов прошлого века повсеместно, и в промышленности, и в органах управления, и в ЖКХ. В России такой подход к применению тоже давно – в военной приемке, вообще в производстве сложной продукции, однако в бюджетных организациях, в ЖКХ, в органах управления, процессный подход применяется формально и без заметных успехов.

Мы получили прекрасный повод внедрить современные методы управления в Зеленограде, в подведомственных префектуре организациях, да и предприятиях кластера этот подход используется без должной отдачи.

Спасибо Сергуниной, с таких вот «волшебных пинков» может начаться новая эра в деловом совершенстве Зеленограда.

2

Деловое совершенство как система современных методов и инструментов менеджмента лучше всего описывается моделью идеального предприятия, с которой можно сравнить деятельность и результаты работы любого предприятия, выявить возможности улучшения и обеспечить процесс устойчивого развития. Деятельность описывается пятью крупными направлениями – лидерство руководителей, стратегическое планирование, развитие персонала, партнерство и ресурсы, и процессы, включающие не только процессы производства и жизненного цикла продукции и услуг, но и обеспечивающие процессы и процессы управления.

Для описания достигаемых предприятиями результатов модель содержит большое количество показателей и критериев их оценки, и все это можно адаптировать для любых предприятий и учреждений.

Подробнее с моделью делового совершенства можно ознакомиться по брошюре «Рекомендации. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества».

Поэтому использование модели делового совершенства является лучшей базой для выполнения поставленных задач, причем все будет учтено, ничего не будет забыто.

3

Разработать систему критериев и показателей, а также стандартов качества услуг и работ и не опробовать ее на практике – так приличные люди не поступают.

Разные предприятия могут начать внедрять и опробовать систему по отдельным показателям и критериям, но если работать совместно, то можно обеспечить, чтобы система критериев, показателей и стандартов качества охватывала все услуги и все направления деятельности.

А практическое опробование означает, что будет внедрено деловое совершенство по критериям Премии Правительства РФ в области качества.

4

Вовлеченные руководители на подведомственных Префектуре предприятиях – задача Префектуры.

А экспертов надо готовить в Зеленограде.

5

Чтобы производственная система заработала и была развивающейся и самодостаточной, нужно всего три критерия:

- ***вовлеченное руководство,***
- ***вовлеченное руководство и***
- ***вовлеченное руководство.***

Если у вас это будет, то все получится

Внедрение делового совершенства не требует особых ресурсов, если не считать времени руководителей на обучение и проведение организационных и культурных изменений на вверенных им предприятиях. Внедрение делового совершенства не требует крупных инвестиций, кроме инвестиций в развитие персонала, не требует новых технологий, кроме новых технологий управления, не требует нового оборудования и патентов. США в 80-е годы прошлого столетия получили крупный дефицит торгового баланса с Японией. У США было все – материальные и финансовые ресурсы, развитая промышленность и наука – а результат торговли рассматривался как угроза национальной безопасности.

Многие не верят в тот факт, что конкурентоспособность США восстановили, ориентируя свои предприятия на внедрение делового совершенства, ранее внедренного американцем Демингом в Японии.

Большинство руководителей предприятий пока не знают, в чем именно заключается деловое совершенство, но уверены, что в их предприятиях деловое совершенство есть, и дополнительных усилий для совершенствования деятельности не требуется.

К сожалению диагностика предприятий по критериям делового совершенства показывает, что даже лучшие предприятия используют далеко не все возможности совершенствования деятельности.

В Японии Деминг прочитал лекции по основам делового совершенства руководителям японских корпораций и Япония, реализовав рекомендации Деминга, сотворила японское экономическое чудо.

При внедрении делового совершенства в США в 80-е годы прошлого столетия Деминг проводил знаменитые 4-х дневные семинары, на которых иногда присутствовали до 1000 человек, включая высших руководителей корпораций.

Деминг учит

Деловое совершенство самого процесса обучения требует совмещение обучения с практическим применением получаемых знаний. Поэтому лекции и семинары должны быть совмещены с практической деятельностью – в данном случае с разработкой системы показателей, критериев и стандартов и их опробование на практике, т.е. с внедрением делового совершенства.