

Что надо сделать

Из плана мероприятий, утвержденного И.А. Сергуниной 26.12.2013:

П. 9. Установление системы критериев и показателей эффективности деятельности учреждений и работников

П. 13. Развитие системы стандартов качества государственных услуг (работ)

Деловое совершенство

Модель премии Правительства РФ в области качества 2012 год



Разработка и внедрение

Мало разработать систему критериев и показателей, а также стандартов качества услуг и работ, нужно опробовать эту систему на практике, т.е. внедрить деловое совершенство.

Ресурсы

Для разработки и опробования системы показателей, критериев и стандартов качества и тем самым для внедрения делового совершенства требуются ресурсы –

- 1. Вовлеченные руководители**
- 2. Грамотные эксперты-консультанты.**

Вовлеченное руководство

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

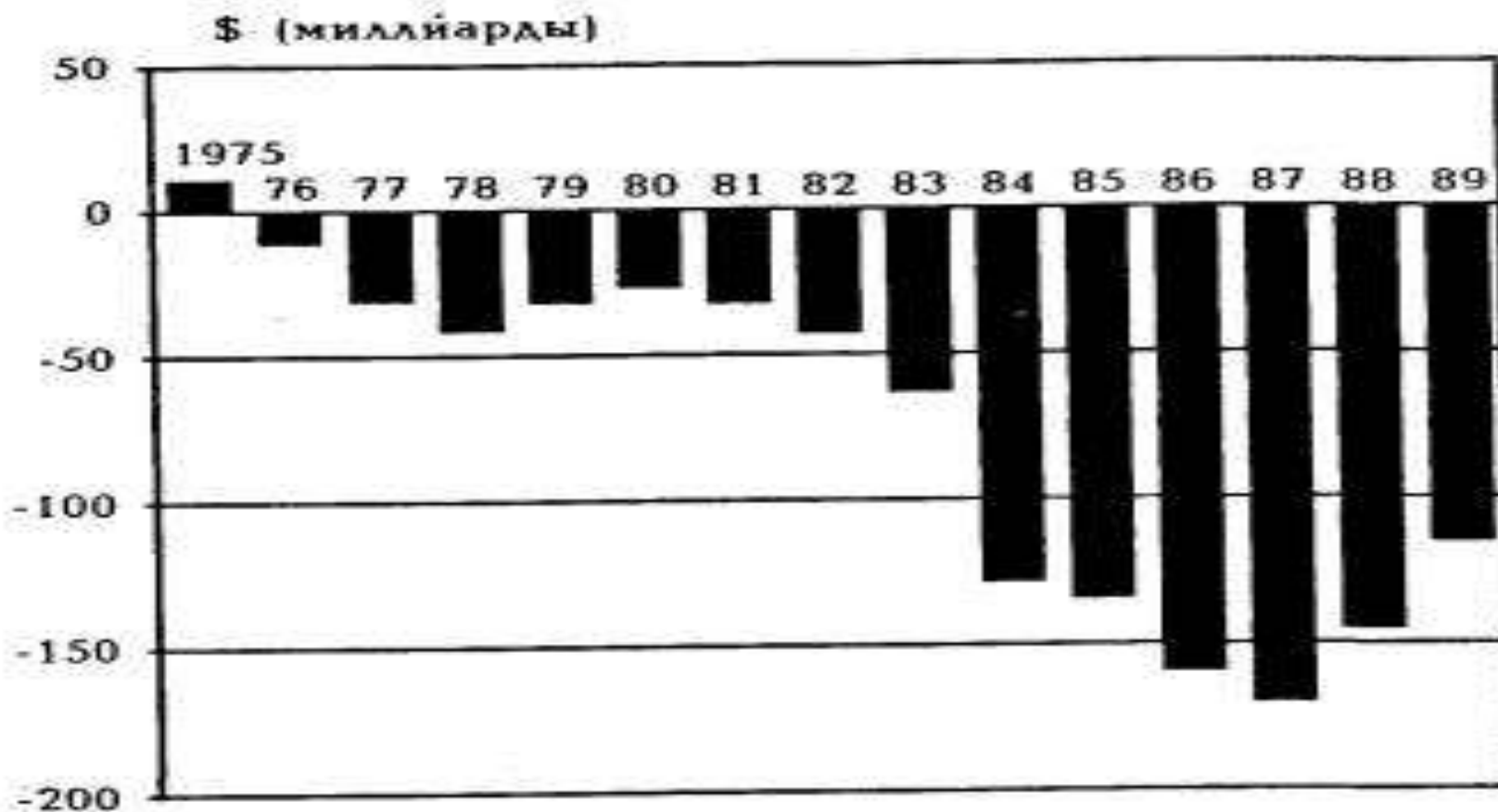
- **вовлеченное руководство,**
- **вовлеченное руководство и**
- **вовлеченное руководство.**

Если у вас это будет, то все получится

**Масааки Имаи,
основатель концепции
непрерывного совершенствования**

Торговый баланс США за 1975-1989 гг.

(Коммерческий Департамент США и Бюро Переписи)



Основные препятствия

Основных препятствий два:

- 1. Большинство руководителей всех уровней не владеют современными методами и инструментами менеджмента.**
- 2. Еще более опасным препятствием является нежелание освоить эти новые методы и инструменты менеджмента.**

Деминг учит японских руководителей

(с сайта www.deming.ru)



Деловое совершенство

Деминг учит японских руководителей

(с сайта www.deming.ru/)



Деловое совершенство

Залог успеха – совмещение учебы и практики

**Получение информации + повторение, пересказ
= знание**

**Знание + обсуждение, обучение других
= понимание**

**Понимание + применение на практике
= опыт и положительный результат**

Последовательность работ

1. Формирование постоянных рабочих групп из руководителей предприятий и их первичное обучение.
2. Первичная диагностика делового совершенства, выявление возможностей совершенствования.
3. Регламентирование процессов, в том числе административных, картирование процессов создания потребительской ценности.
4. Определение показателей качества услуг и работ, критериев оценки.
5. Набор статистики по разработанным показателям.
6. Повторная диагностика с оценкой разработанных показателей.
7. На всех этапах – продолжение обучения рабочих групп и совместная работа руководителей предприятий по выявлению и реализации возможностей совершенствования.