

Перемены к лучшему

Как бывает сложно родителям отпустить своего ребенка в самостоятельную жизнь... Точно так же собственникам бизнеса нелегко оставить свое детище даже на несколько дней. Но чем раньше вы это сделаете, тем быстрее сможете отправиться в отпуск и как следует отдохнуть!

Система международных стандартов менеджмента ISO 9001 помогает выстроить работу организации так, чтобы руководитель мог заняться любыми нужными ему делами, не беспокоясь за судьбу компании, в которую было вложено столько сил. В предыдущих номерах «Дорогого удовольствия» мы писали о том, как важно определить ваши цели, а также сформировать команду грамотных управленцев. Настало время очередного этапа: выстраивания процессов внутри организации.

НЕ ЗАТЯГИВАТЬ!

Вспомните, как сложно бывает решиться на перемены, ведь это всегда стресс. Но компания подобна живому организму: чем раньше вы начнете бороться с «болезнью», тем быстрее обретете здоровье и вернете жизненные силы. Если обычно результаты внедрения ISO 9001 становятся ощутимы через несколько месяцев, то в запущенных случаях может пройти больше года. А ведь вступление России в ВТО означает, что у нас впереди жесткая конкуренция с предприятиями, которые работают по этим стандартам уже полвека. На фоне зарубежных компаний с отлаженными организационными процессами наши

стихийно выросшие организации, к сожалению, во многом уступают.

Краткая справка о центре «ММКС»:

учебно-консалтинговый центр, созданный для повышения квалификации специалистов в области качества и сертификации. Приоритетным направлением работы центра является преподавание европейской практики разработки и сертификации систем менеджмента качества.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД

Работа в рамках ISO 9001 ведется с персоналом, инфраструктурой и информационными системами. Навести порядок в ресурсах компании — задача сложная, но вполне реальная. Персонал — та сфера, где перемены могут проходить наиболее болезненно. Почему проекты делятся от 9 месяцев? Потому что люди не готовы к быстрым и кардинальным переменам. Именно поэтому необходимо обучение персонала, объяснение того, что за собой несут

перемены. Более того, консультанты консалтинговых компаний вовлекают сотрудников в разработку правил и регламентов: ведь куда лучше запоминается то, к чему ты приложил руку. Если вы собственник бизнеса, на этом этапе только ваше активное участие поможет успокоить людей и снять естественный страх перемен. «Да, мы меняемся, но вам ничего не грозит» — даже эта простая фраза позволит вам сохранить специалистов. Однако будьте готовы к тому, что по статистике, 20% персонала пойдут за вами, 60% отнесутся пассивно, а оставшиеся 20% начнут сопротивляться. Поэтому имеет смысл менять систему не мощным рывком, сметающим собой все привычные способы работы, а постепенно, ступенчато, обращая особое внимание на те пассивные 60%.

«Да, МЫ МЕНЯЕМСЯ, но вам НИЧЕГО НЕ ГРОЗИТ» — даже эта простая фраза позволит вам СОХРАНИТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ.



СРЕДА ОБИТАНИЯ

Инфраструктура и информационные системы — важная часть работы любой организации. Система ISO 9001 дает рекомендации по улучшению инфраструктуры с учетом законодательных требований и международных стандартов. Работает как с точки зрения производителя — покупателю становится проще и быстрее приходить в вашу компанию брать нужный продукт — так и с точки зрения экономии на... штрафах. Важная же проверка контролирующими организациями наглядно покажет, сколько выгодно функционировать с учетом всех действующих правил. Для примера, отдел ИТ), разрабатываются юбные технические задания, в результате формируется цельная система.

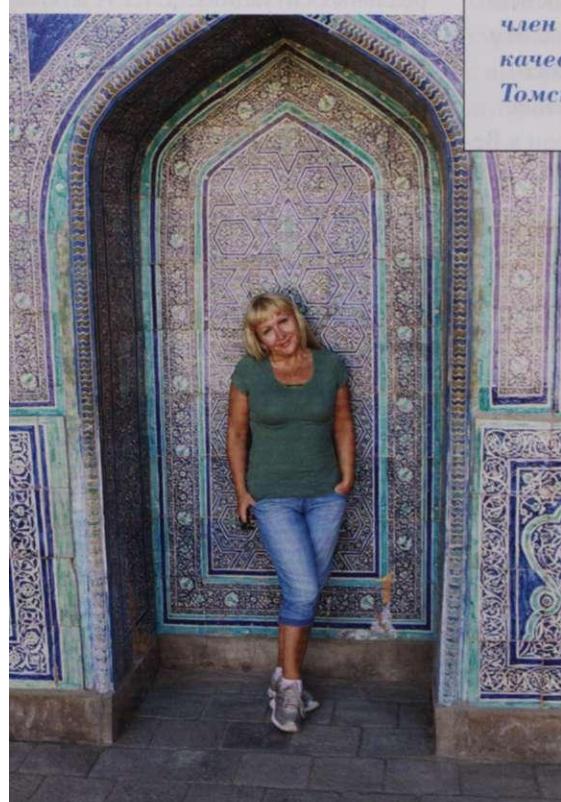
ПРОКИ ДЕЛЕНИЯ

Иногда у собственников возникает желание улучшить только одну составную всего рабочего процесса, так что, внедрить систему точечно. Но, «обкатать» ISO 9001 на одном отделе подразделении невозможно. Мечте все! Только тогда будет достигнут

Собственник бизнеса должен решить, что он хочет: ПРИЯТНУЮ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА СРЕДУ внутри компании или высокие ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ?

общий синергетический эффект. Все процессы в компании можно разделить на три блока: основные, управляющие и обеспечивающие. Основные процессы направлены на клиента, они призваны сделать его обращение в компанию простым и комфортным. Именно на их улучшение направлены первоочередные усилия консультантов ISO 9001. Управляющие и обеспечивающие процессы

АЛИНА ПЕТИЧЕНКО,
генеральный директор группы компаний «Международный менеджмент, качество, сертификация», член-корреспондент Академии проблем качества, аудитор систем менеджмента качества (ISO 9001, 22000), член совета по проблемам качества при губернаторе Томской области



обращаются уже к интересам организации и собственника бизнеса. Именно здесь руководитель должен принять участие в выборе ключевого «хозяина» каждого процесса и делегировать ему полномочия. От ошибок не застрахован ни один топ-менеджер, но только так люди учатся ответственности. Поэтому не переживайте, пусть ваше «детище» самостоятельно набьет пару шишечек!

КОМФОРТ ИЛИ ЭФФЕКТ?

Недавно в одной организации делали оценку персонала, и выяснились интересные вещи. В ней оказался очень высокий уровень комфорта для сотрудников, но при этом совершенно не было продаж. Это важный и тонкий момент: собственник бизнеса должен решить, что он хочет: приятную для персонала среду внутри компании или высокие финансовые показатели? А это во многом противоположные цели, ведь в продажах необходимо постоянно соревноваться, действовать, выходить из собственной зоны комфорта. Владельцу бизнеса необходимо четко понимать, для чего именно выстраивается система работы в его компании.

ОЦЕНОЧНЫЙ ФАКТОР

Оценить эффективность внедрения системы ISO 9001 только кажется сложным. На деле же для каждого процесса выставляется критерий результативности. При этом кто-то из руководителей закладывает туда финансовые показатели, кто-то организационные, а у кого-то основной критерий «Я смог наконец-то съездить в отпуск». Кстати, а вы успели этим летом съездить в отпуск? Нет? Тогда, возможно, пришло время для серьезных перемен в вашей компании.

Учебно-консалтинговый центр «ММКС»,
ул. Бакунина, 17 а,
тел. 65-21-08,
mmks-tomsk@mail.ru,
ru.mmks-tomsk.com