ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

УДК 65.290 823
ББК 65.01
И46

Ильин В. В.

И46 Система управления качеством. Российский опыт [Электронный ресурс] / В. В. Ильин. — эл. изд. — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 222 с.). — М. : Агентство электронных изданий «Интермедиатор», 2015. — Систем. требования: Adobe Reader XI ; экран 10".

ISBN 5-9684-0274-1

От качества напрямую зависит успех любого бизнеса. Управляя качеством, мы управляем ресурсами и проектами, персоналом и маркетингом. Данная книга посвящена оптимизации управления компанией — построению системы менеджмента качества (СМК). В ней ясно и доступно изложено, что такое СМК, что нужно делать при ее разработке и внедрении, каковы мифы и реалии практики ее внедрения в России, в чем плюсы и минусы самого популярного стандарта ISO 9001, а также какова последовательность шагов и действий для «обустройства» бизнеса; в качестве ноу-хау описаны идеи о создании оптимальной СМК и модуль-ной структуры корпоративной СМК.

Одно из основных достоинств книги — возможность использовать иллюстративный материал при обучении персонала, поскольку практически все рисунки (слайды тренингов и презентаций) самодостаточны: содержат текстовую информацию и не нуждаются в дополнительных комментариях.

Книга адресована специалистам, занимающимся менеджментом качества, менеджерам высшего и среднего звена, рядовому персоналу компаний, а также аспирантам и студентам, изучающим менеджмент, маркетинг, проблемы управления качеством.

УДК 65.290 823
ББК 65.01

Деривативное электронное издание на основе печатного издания: Система управления качеством. Российский опыт [Текст]. — СПб. : Вектор, 2006. — 224 с. — («Know how»). — ISBN 5-9684-0274-1

В соответствии со ст. 1299 и 1301 ГК РФ при устранении ограничений, установленных техническими средствами защиты авторских прав, правообладатель вправе требовать от нарушителя возмещения убытков или выплаты компенсации

ISBN 5-9684-0274-1

© Агентство электронных изданий
«Интермедиатор», 2015

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdbɏeɄ bɆ debɆbɄзe d ecaбcɄ Ɉqdbɏqɇè

Содержание

Несколько слов от автора 5

Введение 10

1. Так что же такое СМК 13
2. Что и как будем внедрять 26
3. СМК – мифы и реальность 36
4. Особенности национальной сертификации по стандарту ISO 9001 45
5. Роль бизнес-моделирования в построении СМК 58
   5.1. Концепция моделирования БП 58
   5.2. А что дает БМ? 65
   5.3. Так что же должен уметь и знать СА? 67
   5.4. Итак, что же делать? 68
   5.5. Кого выбрать? 69
6. Определяем метрики и показатели БП 71
7. Роль маркетинга в бизнес-процессах СМК 78
8. Особенности внедрения СМК в проектном бизнесе 83
   8.1. Особенности ИТ-бизнеса 83
   8.2. Модели СМК для проектной деятельности 87
   8.3. Управление качеством в проектах 90
9. Как измерить эффективность СМК 108
10. Человеческий фактор. Создание корпоративной культуры 113
11. СМК – это готовая система управления знаниями компании 124
12. Аудиторы идут. Готовимся к сертификации 130
13. Что остается за кадром внедрения СМК 136
14. Блеск и нищета стандарта ISO 9001 140
15. Оптимальная модель СМК с использованием ARIS . . . 145
16. Роль и значение директора по качеству 151
17. Структура и функции службы качества 154
18. Модульный вариант структуры СМК 158
19. Что такое миссия компании в СМК? 161
20. Так как же правильно обустроить компанию? 166

ŋqdbɏeɄ bɆ debɆbɄзe d ecaбcɄ Ɉqdbɏqɇè

ŋqdqɏeɎ bɆ dəbɆbɎзə b ɛɔɑbɔɏ ɈqdɖɎqɏè

21. Реализация внедрения СМК в проектной форме 170
22. Практические рекомендации 174
  22.1. Причины неэффективного функционирования СМК 174
  22.2. Критерии для оценки эффективности СМК 174
  22.3. Как оптимизировать бизнес 174
  22.4. Что вам нужно делать дальше 178
23. Опыт проведения самооценки СМК 184

Вместо заключения 189

Приложения 195
1. Перечень записей по качеству для проектной компании 195
2. Пример документированной процедуры внутренней проверки проекта 198
3. Пример положения о службе качества в простой компании 211

ŋqdqɏeɎ bɆ dəbɆbɎзə b ɛɔɑbɔɏ ɈqdɖɎqɏè