Система менеджмента качества выстраивается в организации с помощью ежедневного труда руководителей. Смоделированная система менеджмента качества по европейским стандартам ИСО 90001 – это еще и повод заявить о себе потенциальным клиентам, поставщикам и потребителям.

Получается, что работающая система менеджмента качества в организации не только приносит доход в виде сокращения совокупных доходов, но и повышает интеллектуальную стоимость компании. Рынок ценных бумаг быстро реагирует на любые изменения в компании, и если какая то сделка не сможет состоятся по вине отсутствия стандартов качества, то акции этой компании незамедлительно пойдут в низ.

Как выстраивается система менеджмента качества на предприятии с помощью диаграммы Ишикавы. Ишикава, кто зовет его Исикава, нет разницы, этот японец придумал диаграмму управления качеством компании в виде рыбного скелета, ответвления которого состоят из ресурсов на которые требуется обращать внимание при управлении качеством.

Перечислим эти ресурсы – люди, материалы, методы, место, контроль, окружение. Отсюда мы имеем, что человеческий фактор является только одной шестой системы управления качеством.

Повысить качество продукции с помощью обучения людских ресурсов возможно до определенного предела, но дальше нужно идти меняя все процессы. Например, материалы – которые имеют важную составляющую на производстве, материалы поставляют поставщики, и как говорил великий Форд – пусть лучше поставщики тратят деньги на контроль выходной продукции, чем я буду тратить свои ресурсы на контроль входной продукции.

Это говорит о том, что покупать дешевые материалы не всегда хорошо, конечно если вы боретесь за качество своей продукции. Дешевый материал может повысить существенно затраты на его проверку, контроль и обработку брака. Вот управление материалами.

Далее идут методы. Методы, с которыми мы работаем, все бизнес процессы делятся на маленькие под процессы и подпадают под контроль системы менеджмента качества. Японцы заметили и начертили график перемещения продукции во время производства, и назвали его шпагети.

Почему шпагети? Да потому что он похож на шпагети. В результате анализа этого графика они отказались от складов, повысили скорость производства, и его себестоимость. Вот результат анализа простого процесса перемещения изделия. Далее рассмотрим контроль, мониторинг.

Описать систему мониторинга выходит довольно таки просто, но контролировать выходит сложнее и дороже. А что важнее описать или контролировать, конечно контролировать.

Все процессы которые не попадают под контроль системы менеджмента качества лежат на ответственности на руководителе, а не на рабочем допустившим брак. А у нас чаще всего происходит, что рабочего наказывают, вместо того, чтобы научить его не допускать этот брак в будущем.

Далее обратимся к последнему ресурсу диаграммы Ишикавы – окружение. Какое окружение у организации. Все поставщики и потребители.

Их градация тоже должна проводится по определенным методам, чтобы поставщики хотели поставлять качественную продукцию, а потребители покупать вашу качественную продукцию. Все эти методы в совокупности должны быть прописаны, и внедрены, сам процесс на каждом предприятии имеет свои особенности, описание и контроль за выполнением системы менеджмента качества – одна из составляющих интеллектуального капитала компании, и если система менеджмента качества работает хорошо –то она приносит еще и дополнительную прибыль в виде повышения стоимости активов компании, а при хорошем управлении активами компании эта прибыль участвует в обороте компании.