INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Совершенствование системы менеджмента качества компании

Программа

1 день

Цели, задачи системы менеджмента качества (СМК)

- Восемь базовых принципов СМК. Анализ применимости принципов СМК с целью совершенствования системы управления компаний
- Как можно использовать инструменты менеджмента качества в целях повышения эффективности компаний в кризис? Кто должен управлять и использовать эти инструменты?
- Подход компании Deloitte к увеличению эффективности компании
- Зачем нужна процессная структура компании? Зачем и по каким показателям необходимо оптимизировать процессную структуру компаний?
- Какие инструменты целесообразно использовать для повышения вовлеченности персонала?

Оптимизация процессной структуры. Стандартизация бизнес и производственных процессов, процедур

- Принципы стандартизации процессов
- Рассмотрение этапов стандартизации процессов: описание (моделирование), регламентация, аудит, оптимизация процессов

Описание (моделирование) бизнес-процессов

- Зачем, как и какие описывать бизнес-процессы
- Цели, задачи описания бизнес-процессов
- Примеры программных продуктов, используемых для описания бизнес процессов (Business Studio, QPR)
- Анализ методики описания, регламентации и аудита бизнес-процесса
- Организация проекта по описанию бизнес-процессов компании (цели, команда, риски, структура работ, управление проектом)

Практикум: Анализ нотаций для описания бизнес процессов компаний слушателей. Анализ моделей описания бизнес-процессов. Моделирование отдельных процессов

Регламентация деятельности компании

- Типы документов в компании
- Регламенты основных процессов, регламенты бизнес-процессов нижних уровней
- Структурные регламенты. Примеры регламентирующих документов
- Актуализация регламентов
- Организация контроля исполнения регламентов

Практикум: Слушатели проведут анализ процессных регламентов

- Стандартные Операционные Процедуры (СОП)
- Цели, задачи, компоненты СОП
- Анализ примеров СОП, применяемых зарубежными и отечественными компаниями

Практикум: Разработка формата стандартной операционной процедуры для компании слушателей

Практикум: Разработка плана проекта по внедрению СОП на предприятии

2 день

Организация внутреннего аудита

- Цели, задачи внутреннего аудита
- Стандарты, регламентирующие проведение аудита
- Зачем необходим аудит в условиях кризиса

- Примеры организации аудита.
- Ошибки внутреннего аудита

Оптимизация бизнес-процессов компании

- Классификация проблемности бизнес-процессов. Какие процессы улучшать, какие оптимизировать?
- Задача оптимизации бизнес-процесса (показатели процессов, критерии оптимизации)
- Направления оптимизации бизнес-процессов (улучшение, бенчмаркинг, реинжиниринг)
- Оптимизация основных бизнес-процессов, сквозных бизнес-процессов, бизнес-процессов нижних уровней
- Подход компании Toyota к оптимизации бизнес-процессов

Практикум: Анализ применимости подходов и методов оптимизации бизнес-процессов в компаниях слушателей

Практикум: Организация проекта «Снижение затрат»

- Подходы оптимизации процессов: последовательные улучшения, реинжиниринг
- DMAIC-структурированный подход оптимизации процессов
- Инструмент определения неэффективности процесса — ГЕМБА
- Описание процессов на базе диаграммы SIPOC
- Анализ примеров описания процессов, организованных ведущими зарубежными и отечественными компаниями

Практикум: Разработка типового процесса на базе диаграммы SIPOC

Борьба с основными видами потерь. Программы сокращения затрат

- Анализ видов потерь
- Организация работы рабочих групп по оценке и минимизации потерь
- Анализ инструментов, направленных на сокращение потерь
- Примеры инициатив по борьбе с потерями реализованные в западных и российских компаниях
- Использование системы управления рисками в целях снижения потерь

- Анализ методов управления рисками
- Управление рисками при работе с подрядчиками

Практикум: Оценка возможных инициатив, проектов, которые целесообразно реализовать в компаниях слушателей с целью сокращения затрат, минимизации потерь

Повышение вовлеченности персонала в процесс совершенствование СМК

- Методы преодоления сопротивления персонала изменениям
- Принципы сбалансированного предложения
- Виды мотивации. Разработка системы мотивации на базе KPI
- Мотивация персонала на базе проектного подхода
- Мотивация и вовлечение персонала в процесс непрерывных улучшений

Практикум: Разработка системы мотивации для персонала участвующего в проектах по внедрению решений совершенствование СМК

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz