

Суть вещей

Ситуация из жизни. Производитель пищевой продукции сталкивается с проблемой: на выходном контроле продукция по качеству проходит по всем параметрам, но после отправки в розничную сеть, на их входном контроле, проводится большая выбраковка. И так на постоянной основе. Что делать? Задаю вопрос:

— А вы требования ритейлера, критерии по которым он входной контроль проводит, знаете?

— Нет...

Пожалуй, в такой ситуации найти выход будет проблематично. А все почему? Потому что забыт принцип «ориентации на потребителя». Не зная потребностей и ожиданий клиента, мы не сможем его удовлетворить, что приведет не только к его неудовольствию, но и к прямым финансовым потерям для бизнеса.

Этот один из основополагающих принципов менеджмента качества, видимо, из-за своей очевидности, нередко выпадает из фокуса внимания. Мой посыл: всегда ищите суть вещей, зачем тот или иной принцип сформулирован, какова цель применения того или иного инструмента.

В нашей сегодняшней рассылке мы продолжаем разъяснять суть системного подхода к управлению. На этот раз в фокусе: менеджмент качества, пищевая безопасность и экологический менеджмент.



Татьяна Апатовская

Региональный менеджер по маркетингу, Группа SGS

Ориентация на клиента в ISO 9001:2015

Ориентация на клиента — один из семи принципов менеджмента качества, заложенных в стандарте ISO 9001:2015. Его применение критически важно для любой компании, а способов воплощения на практике — множество. В чем суть принципа и что необходимо предпринять для его реализации?



[Читать статью](#)

Валидация перекрестного загрязнения при управлении аллергенами



20 лет ученые спорят, какая доза аллергена может вызвать аллергическую реакцию. Поэтому даже если содержание аллергена в продукте стремится к нулю, информация о нем должна быть учтена в маркировке. Рассказываем об опыте Австралии и Новой Зеландии, где благодаря программе VITAL® применяется риск-ориентированный подход к маркировке продукции.

[Читать статью](#)

Рассмотрение жизненного цикла в рамках ISO 14001:2015

Одним из нововведений, включенных в стандарт на системы экологического менеджмента ISO 14001 в 2015 году, стало требование учитывать жизненный цикл продукта. Поясняем, что именно подразумевается под этим требованием, а также предлагаем скачать наглядную инфографику на эту тему.



[Читать статью](#)

Подписаться на рассылку «Системный подход к менеджменту»

+7 495 775 46 20

ru.mkg@sgs.com

АО «СЖС Восток Лимитед» - Россия, 115432 - Москва
просп. Андропова 18 корп. 7

www.sgs.ru

