

Чтобы костюмчик сидел

Я прихожу к директору, я говорю:

— Кто сшил костюм? Кто это сделал? Я ничего не буду делать, не буду кричать, я только хочу в глаза ему посмотреть.

Выходит сто человек. Я говорю:

— Ребята, кто сшил костюм?

Они говорят:

— Мы!

Я говорю:

— Кто это «мы»?

Они говорят:

— У нас узкая специализация. Один пришивает карман, один — проймочку, один рукав, я лично пришиваю пуговицы. К пуговицам претензии есть?

— Нет! Пришиты насмерть, не оторвешь! Кто сшил костюм? Кто вместо штанов мне рукава пришил? Кто вместо рукавов мне штаны пришпандорил? Кто это сделал?

Они говорят:

— Скажите спасибо, что мы к гульфику рукав не пришили.

Представляете? Их — сто, а я — один. И все стоят, как пуговицы: насмерть. И я сказал:

— Привет, ребята! Вы хорошо устроились!

Эта интермедия Аркадия Райкина увидела свет 45 лет назад, но до сих пор не теряет своей актуальности, отлично иллюстрируя отсутствие владельца у бизнес-процесса и разлад между функциональными подразделениями.

Процессный подход — решение, которое вне зависимости от структуры организации поможет наладить и упорядочить взаимодействие узких специалистов. И тогда можно будет добиваться предсказуемых результатов: и рукава будут на месте, и к пуговицам никаких претензий, и костюмчик сядет как надо! О процессном подходе (и не только о нем) читайте в нашей сегодняшней рассылке!

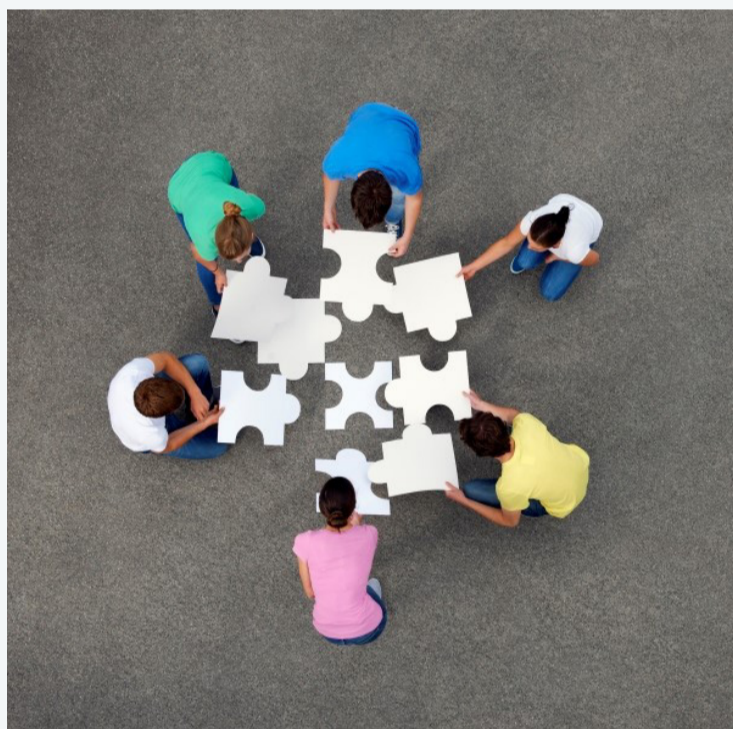


Татьяна Апатовская

Региональный менеджер по маркетингу, Группа SGS

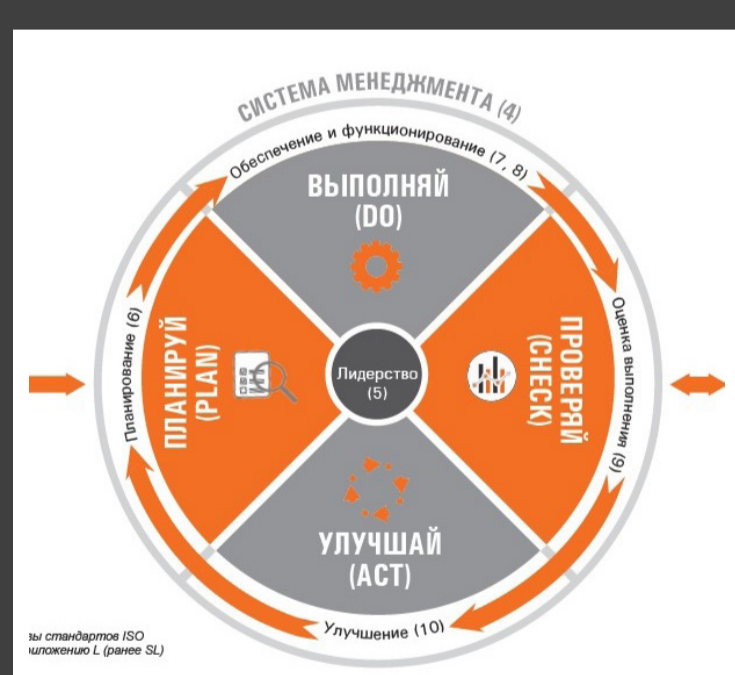
Процессный подход в менеджменте и стандартах ISO

Нередко привычка работать по оргструктуре подталкивает менеджеров отождествлять процессы с функциональными отделами. Но следование иерархии не всегда релевантно. Показываем на примерах, как можно воспользоваться теми или иными элементами процессного подхода, который может применяться как самостоятельно, так и в дополнение к классическому функциональному подходу.



[Читать статью](#)

Цикл PDCA в стандартах ISO

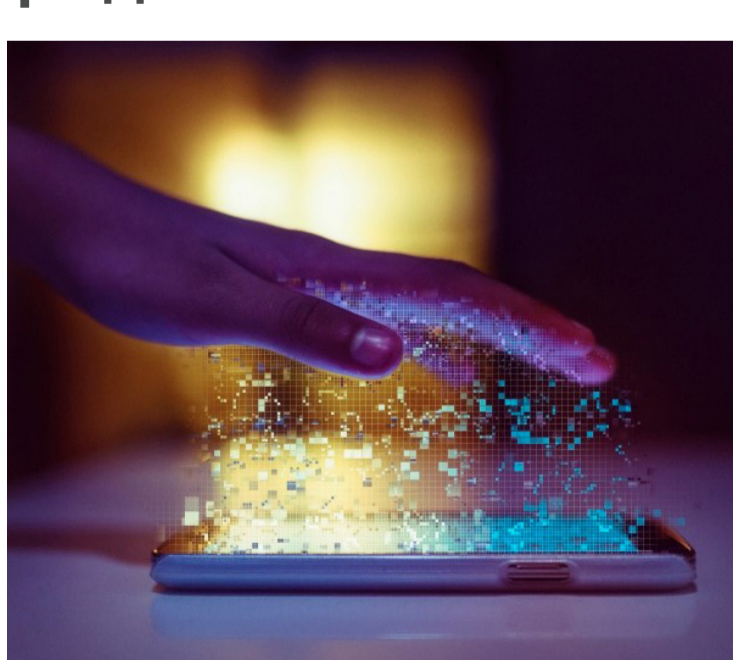


Планируй, действуй, проверяй, улучшай — из этих этапов состоит цикл непрерывных улучшений системы менеджмента (PDCA). Нужна наглядная агитация для вовлечения коллег? Предлагаем вам скачать плакат, на котором наглядно представлена эта схема.

[Скачать плакат](#)

Управление затратами на качество: нюансы сбора данных

Ранее мы рассказывали, из каких элементов складывается стоимость качества (COQ). Однако сбор данных для вычисления данного показателя может представлять определенные трудности. В этой статье мы сосредоточились на том, какие данные и как собирать для расчета.



[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

