

СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



КУЛЬТУРА КАЧЕСТВА

Григорьева Екатерина Юрьевна,
начальник отдела качества ООО «ЯКОБС ДАУ ЭГБЕРТС РУС»





**«БЕЗ КУЛЬТУРЫ КАЧЕСТВА НЕ БЫВАЕТ
УСТОЙЧИВОГО УСПЕХА»**

**СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025**
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

Культура качества – ответственность каждого!



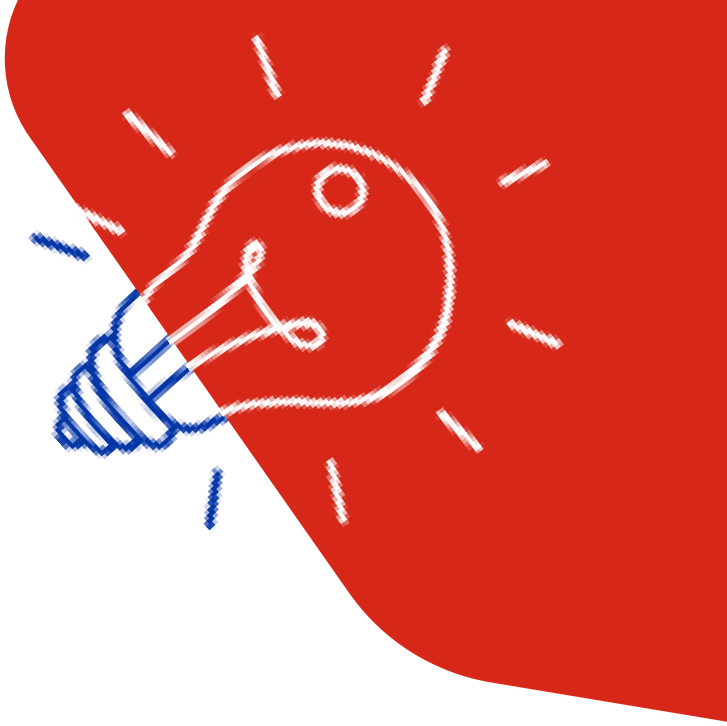
устойчивая, прозрачная и ответственная

КУЛЬТУРА,

способствующая постоянному улучшению системы качества

ЛИДЕРСТВО И ПРИВЕРЖЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

Культура качества начинается с высшего руководства



Руководящая
команда должна

- нести ответственность за культуру качества
- демонстрировать ответственное поведение в области культуры качества
- внедрять политику в области качества
- сформировать ценности, убеждения и нормы, влияющие на мышление персонала
- обеспечивать ресурсами (время, люди, средства)
- лично участвовать в проектах по качеству
- постоянно поддерживать инициативы по улучшению
- определять KPI в области качества и каскадировать до сотрудников

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Доступность информации для всех сотрудников



OPS - ежедневная передача информации между сменами, секциями, лидерами

Townhall - встреча высшего руководства с персоналом

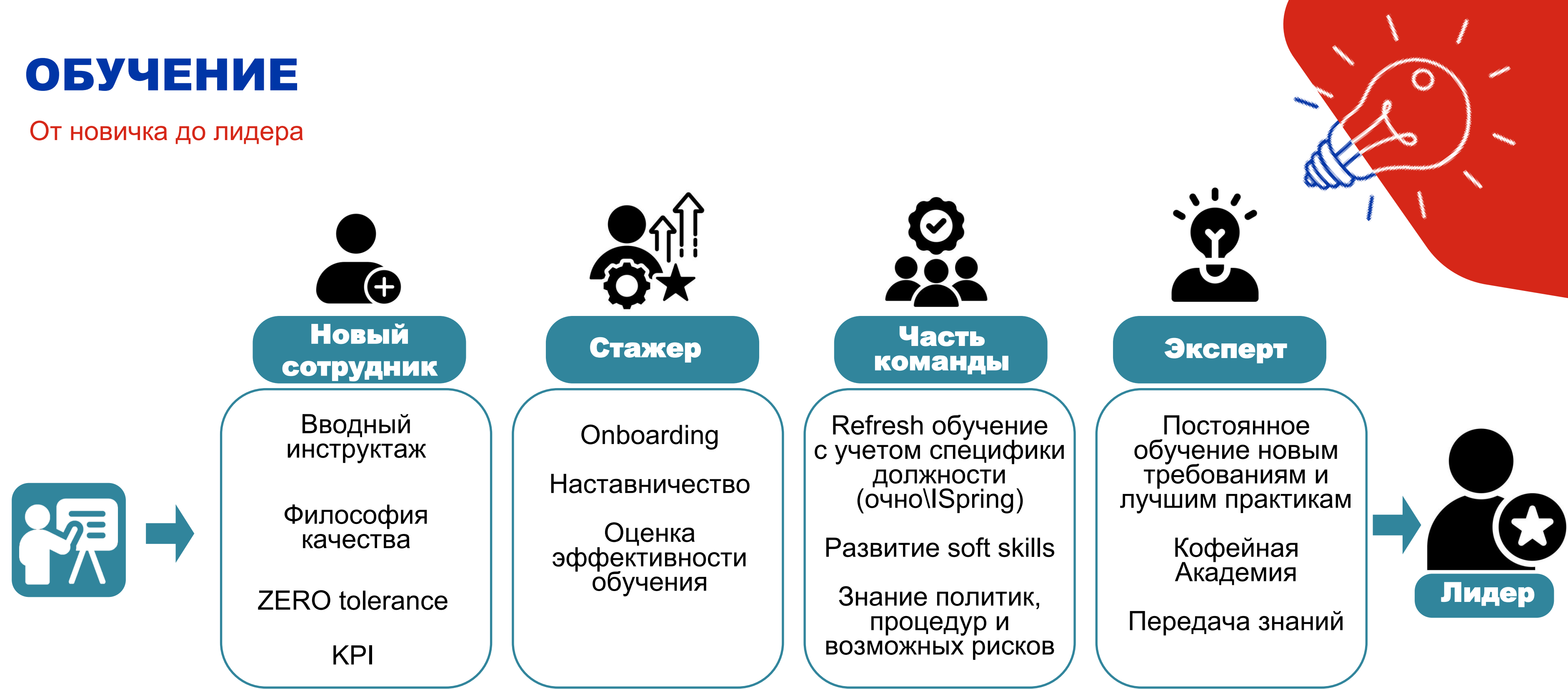
Quality talk - встреча отдела качества с командами производства по вопросам качества и итогами работы

Quality digest - оперативная рассылка об изменениях, новостях

Info board - информационные доски, где размещаются актуальные данные о показателях качества, KPI

ОБУЧЕНИЕ

От новичка до лидера



Лидерство и пример в каждом сотруднике!

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ



Вовлечение сотрудников
в командные проекты
(Бережливое производство,
KAIZEN и пр.)

Совместное проведение
внутренних аудитов
(клуб внутренних аудиторов)

Программа признания
(герои качества, система
спасибо, награждение
и поощрение инициатив,
голосования)

Участие в выявлении
рисков и улучшении
процессов
(регистрация дефектов,
идеи по улучшению)



Дни качества



Амбассадоры
(GMP man, 5S man)

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



Gemba Walk

руководители посещают рабочие места для наблюдения за процессом работы, общения с сотрудниками и выявления возможностей для улучшения



OFS

быстрая обратная связь, оперативное предоставление информации о работе, действиях или результатах, чтобы люди могли быстро исправить ошибки или улучшить свои действия



Политика «Без наказаний»

за сообщения о выявленных несоответствиях. При обнаружении брака, сотрудника не наказывают, а вместе с ним проводят анализ и разрабатывают план предотвращения повторения



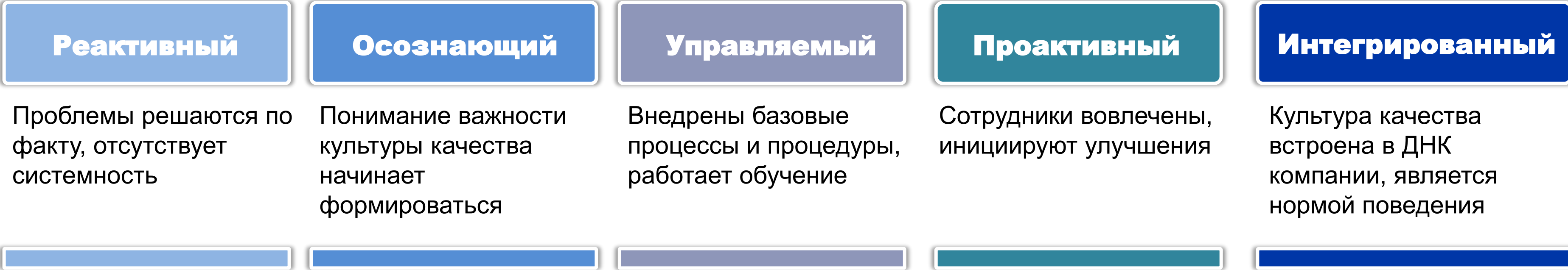
BOS (behavior observation)

наблюдение за поведением сотрудника или подрядчика в соответствии с определенными критериям. В рамках BOS, наблюдатель оценивает, насколько часто сотрудник проявляет заранее определенные поведенческие модели, важные для успешного выполнения работы

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЭЛЕМЕНТОВ



Модель зрелости культуры качества (Quality Culture Maturity Model)



Инструменты для оценки



Самооценка по чек-листу с описанием уровней по различным критериям (лидерство, обучение, коммуникация и т.д.)

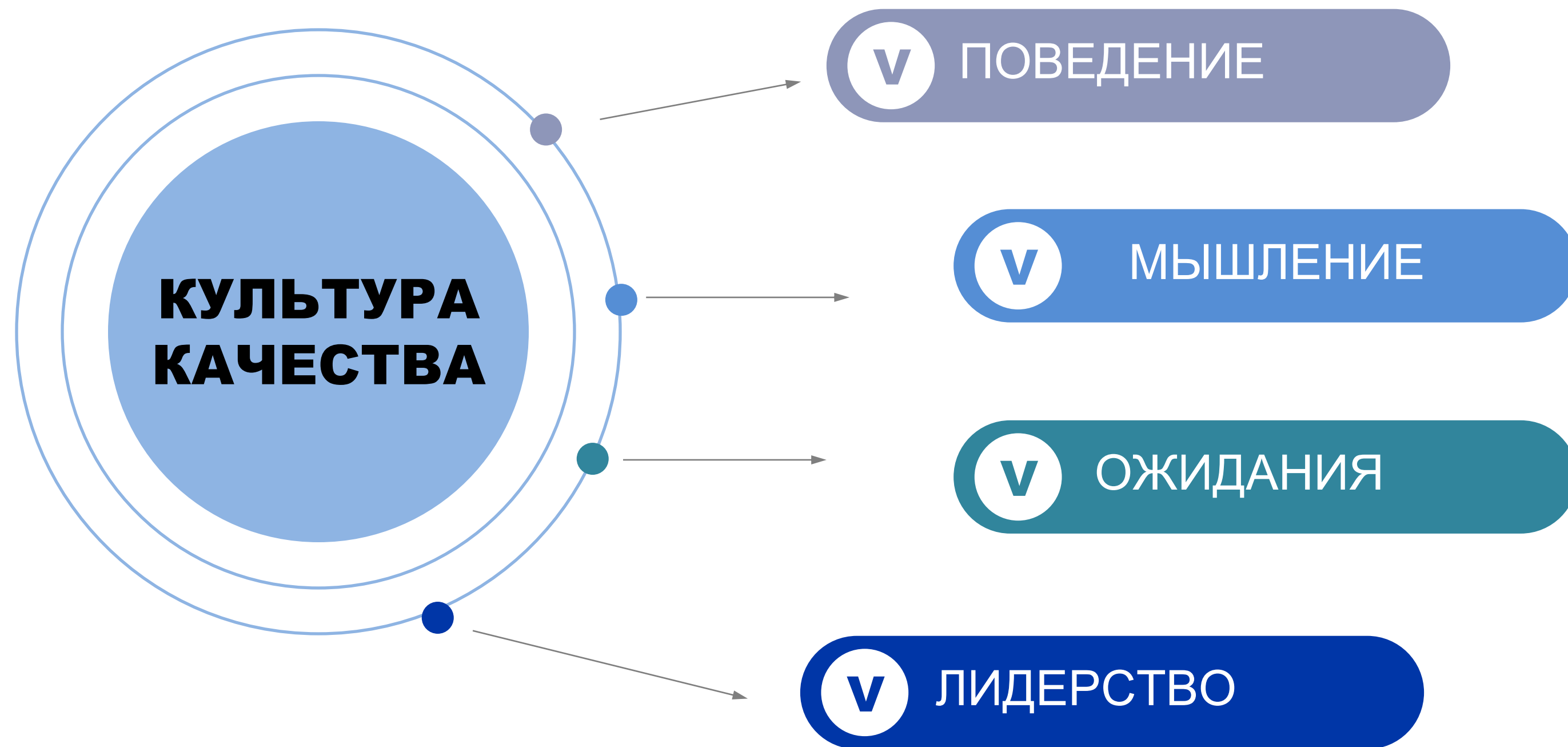


Анонимные анкеты (Google Forms, Yandex Forms, специализированные HR-системы)



Интервью и фокус-группы (понять реальные установки, скрытые проблемы и отношение к культуре)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ЗАГОЛОВОК



ПОДЗАГОЛОВОК

- Текст. К презентации применяется шрифт Arial
- В заголовках и оформлении титула - Arial Black,
Титул: размер шрифта 40, заглавные буквы
Заголовки: размер шрифта 40, заглавные буквы
Подзаголовок: шрифт Arial, полужирный, размер 24