

Проведение и организация совершенствования

Почему нужно совершенствование?

- Уровень показателей большинства процессов имеет тенденцию к снижению со временем, если его не поддерживать. Это означает, что только для поддержания текущих стандартов надо проводить некоторый объем работ по обслуживанию производства.

Почему нужно совершенствование?

- Если какая-то организация не совершенствуется, то будьте уверены в том, что этим активно занимаются ее конкуренты. Если даже представить себе нереальную ситуацию, когда совершенствованием не занимаются ни данное предприятие, ни его конкуренты, то всегда появятся третьи лица, которые захотят занять этот сегмент рынка

Почему нужно совершенствование?

- Современные потребители становятся все более и более требовательными и даже, откровенно говоря, избалованными. Уровень поставок и их качество все время растут. Это в свою очередь приводит к стремительному росту ожиданий потребителей. Не всегда можно превзойти ожидания, что считается идеальной ситуацией. Нужно, по крайней мере, им соответствовать. Если этого не сделать, то вы гарантированно потеряете клиента.



Рис 4. Общая модель совершенствования

- В верхней части модели представлена циклическая часть процесса совершенствования. Она состоит из фаз планирования, совершенствования, оценки сделанного и внедрения. Здесь трудно определить, где начинается цикл, так как у циклического процесса нет ни начала ни конца. В зависимости от самого предприятия, использующего этот процесс, можно начать с любой из первых трех фаз.

Организация улучшений

- Конкретные проекты по совершенствованию могут проводиться гораздо эффективнее командами, или *группами*, специально создаваемыми для работы над данным конкретным проектом.

Лидер команды

- Это человек, который взял на себя всю ответственность, за мониторинг процесса в проекте, за обеспечение времени на подготовку и распространение требуемой информации и т.д. Многие из этих задач обычно можно делегировать, но все равно ответственность лежит на лидере команды. Часто, но вовсе не обязательно, роль лидера выполняет человек, занимающий среди членов группы наивысшее положение в иерархии организации.

Связь с менеджментом или его поддержка

- Она осуществляется либо включением в команду представителя менеджмента, либо предоставлением команде некоторых полномочий менеджмента.

Владелец процесса

- человек, который так или иначе ответственен за весь процесс или за его главную часть

Потребители процесса, внешние или внутренние

- Включив потребителя в команду можно гарантировать, что его интересы будут созвучны с совершенствованием процесса.

Поставщики процесса, внешние или внутренние

- Точно так же, как у любого процесса есть потребитель, у любого процесса есть и поставщик, дающий вход. Своими поставками он в большей или меньшей степени определяет уровень процесса. Следовательно, его тоже стоит включить в команды действий по совершенствованию.