



НАЦИОНАЛЬНЫЕ  
СИСТЕМЫ  
МЕНЕДЖМЕНТА

# «От качества подготовки молодых специалистов к качеству жизни». Точка зрения производственника

---

Новиков Константин Валерьевич  
директор компании  
«НАЦИОНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА»



# Термин КАЧЕСТВО

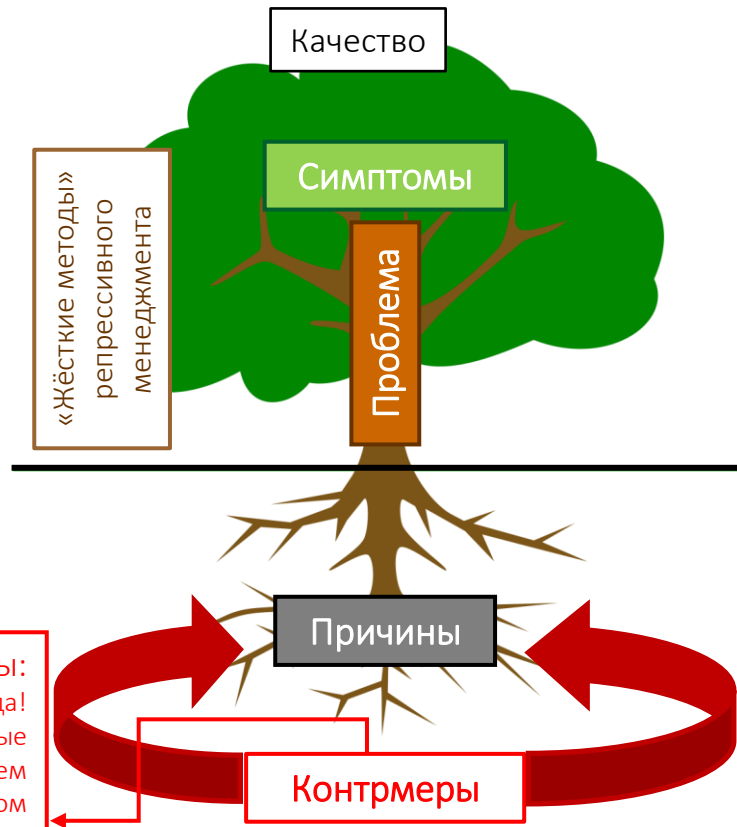
«Качество» применительно к процессу является его следствием. В этом истинная причинно-следственная зависимость.

История развития качества, стоимости и производительности	
КАЧЕСТВО	1 000 000 лет назад
СТОИМОСТЬ	10 000 лет назад
ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ	200 лет

*Йосио Конда*  
*«Управление качеством в масштабах компании»*



# Взаимосвязь симптомов, проблемы и корневых причин: ментальная модель "Дерево"



**Симптомов – много.**  
**Проблема – одна.**  
**Причин – много.**  
**Контрмер – ?**

**Симптомы:**  
результат или следствие проблемы (очевидные)

30% времени

**Проблема:**  
отличие от цели или стандарта

40% времени

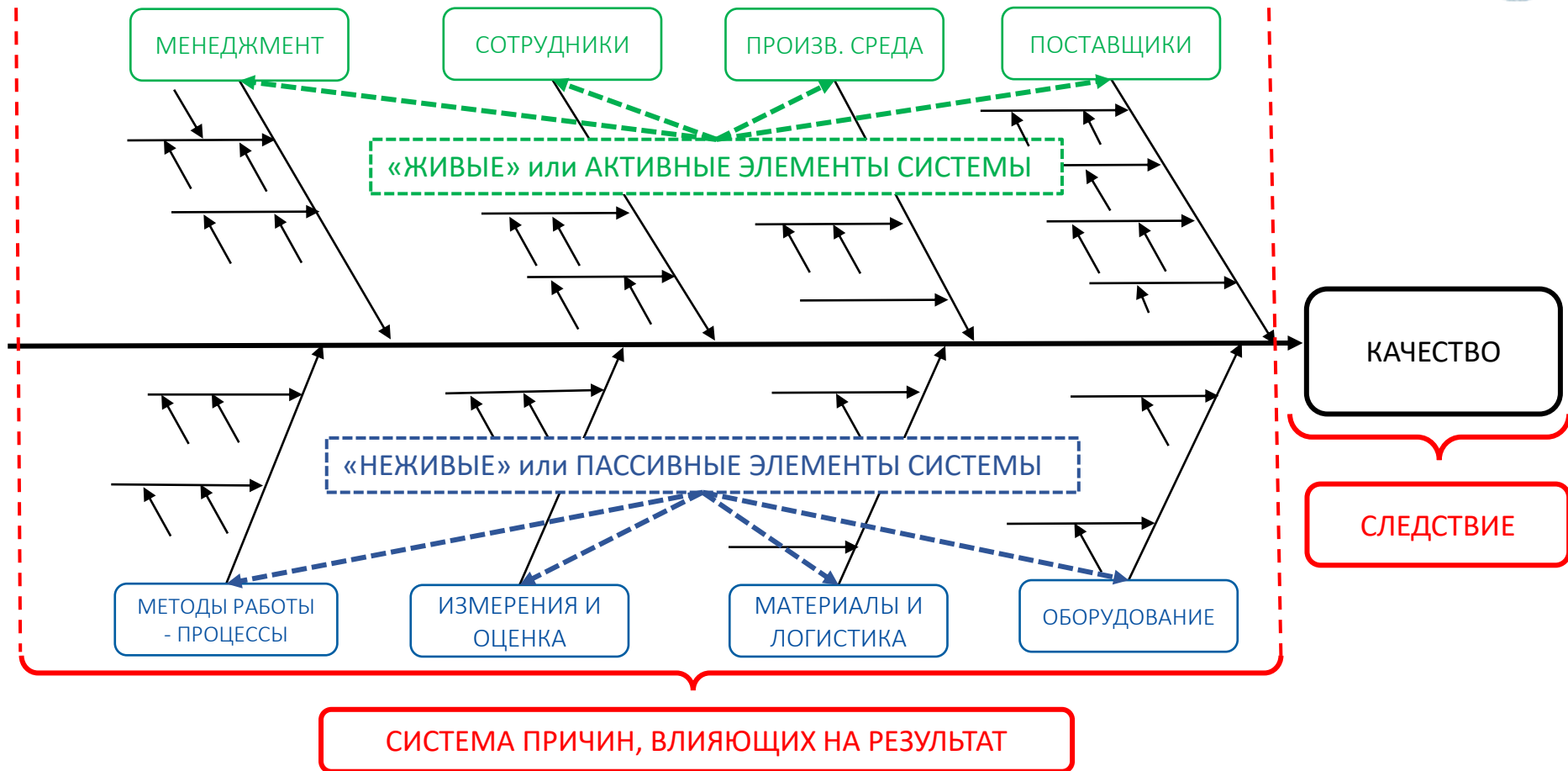
**Причины:**  
лежащие в основе проблемы «корни» – система под поверхностью, вызвавшая появление проблемы (неочевидная)

30% времени

**Контрмеры:**  
не решают проблемы раз и навсегда!  
Но позволяют держать корневые причины проблем под контролем самым эффективным способом

↑ ПРИЧИНЫ – ПРОБЛЕМА – СИМПТОМЫ – СЛЕДСТВИЯ - ПОСЛЕДСТВИЯ

# Причины и следствия (использована диаграмма К. Исикавы)





## НЕВАЖНО

Знание регламентов и стандартов

Владение гаджетами

Базовые компетенции – Hard skills  
(должны быть по умолчанию)

## ВАЖНО

Трудовые установки

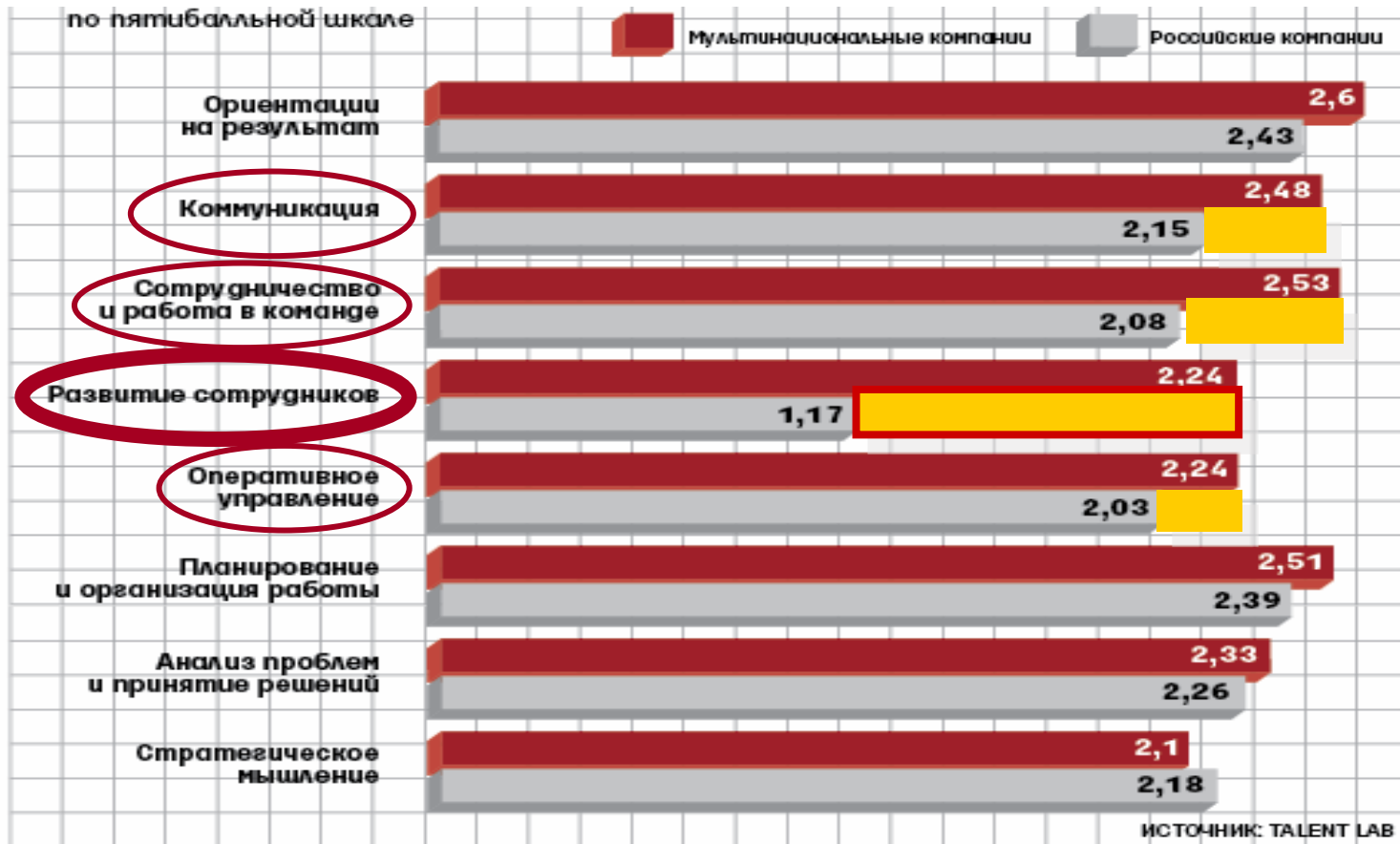
Умение работать в команде,  
коллективизм

Приобретённые компетенции – soft  
skills

Эмоциональный интеллект

Энергия и воля

# Сравнение российских и западных управленцев





# Лидерский тип управления имеет недостаток:



- ➔ Нужно специально учиться менять себя, а не коллегу или подчинённого. А это трудно.
- ➔ Хочется всегда перевоспитать другого...
- ➔ Однако это невозможно!

*Лень –матерь  
всех пороков!*



# Причинно-следственная цепочка





# Сделайте свой выбор!



«Вы можете не изменяться.  
Выживание не является обязанностью»

*Уильям Эдвардс Деминг*

«Наша фирма создаёт людей... Кроме того, она  
производит электротехническую продукцию»

*Коносукэ Мацусита*

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



*Разница между невозможным и возможным –  
лишь мера человеческой решимости*  
*Т.Ч. Лазорда*

**Контактная информация:**

**Телефон/факс: 8 (800) 505-17-83**

(звонок по России бесплатный)

E-mail: [welcome@nsm.com.ru](mailto:welcome@nsm.com.ru)

Сайт: [www.nsm.com.ru](http://www.nsm.com.ru)

 [www.facebook.com/groups/213908365612792/](https://www.facebook.com/groups/213908365612792/)

