

**УДК 65.017.2+3**  
**ББК 65.290-2**  
**МЗ1**

**Маслов, Дмитрий Владимирович.**

**МЗ1** Малый бизнес. Стратегии совершенствования на основе управления качеством [Электронный ресурс] / Д. В. Маслов, Э. А. Белоколовин. — 2-е изд. (эл.). — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 193 с.). — М. : ДМК Пресс, 2018. — Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10".

ISBN 978-5-93700-048-4

Если вы — руководитель малого предприятия и хотите сделать свой бизнес конкурентоспособным, быстро развивающимся, гибким и в тоже время правильно организованным, тогда эта книга для вас! Прочтя ее, вы получите ответы на постоянно возникающие у вас вопросы:

- в каком направлении следует развиваться, чтобы быть впереди конкурентов?
- по каким принципам проводить преобразования в компании?
- как создать конкурентоспособную организацию?
- как оптимизировать бизнес-процессы?

В издании также отражены мировые тенденции развития малого и среднего предпринимательства, описаны принципы построения систем менеджмента качества и разработки стратегий совершенствования бизнеса. Широко представлен опыт ведущих предприятий Японии, их подходы и методы повышения конкурентоспособности в малом бизнесе. Кроме того, авторы приводят собственный опыт реализации программ улучшения качества на малых предприятиях России.

Книга рассчитана на руководителей малых и средних предприятий, молодых предпринимателей, а также будет полезна преподавателям и студентам экономических специальностей вузов.

УДК 65.017.2+3  
 ББК 65.290-2

**Деривативное электронное издание на основе печатного издания:** Малый бизнес. Стратегии совершенствования на основе управления качеством / Д. В. Маслов, Э. А. Белоколовин. — М. : ДМК Пресс, 2008. — 192 с. — ISBN 5-94074-389-7.

В соответствии со ст. 1299 и 1301 ГК РФ при устранении ограничений, установленных техническими средствами защиты авторских прав, правообладатель вправе требовать от нарушителя возмещения убытков или выплаты компенсации.

ISBN 978-5-93700-048-4

© ДМК Пресс, 2008

# Содержание

<b>ГЛАВА 1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БИЗНЕСА .....</b>	<b>10</b>
1.1. Философия современного предпринимательства.....	10
всеобщее управление качеством, процессный подход, модели бизнеса <i>product out</i> и <i>market in</i> , концепция внутреннего потребителя, советский школа качества, 14 пунктов Деминга, хосин канри, зеркало удовлетворения	
1.2. Удовлетворение запросов потребителей .....	30
модель Кано, лояльность, увеличение числа постоянных клиентов, причины ухода клиентов, 10 «Р» ценности товара, маркетинг один-на-один, маркетинг по базам данных, RFM-анализ	
1.3. Оптимизация качества бизнес-процесса .....	45
циклы PDCA и SDCA, совершенствование, кайдзен, кружки качества, семь простых методов контроля качества: контрольный лист, стратификация, диаграмма Парето, диаграмма Ишикавы, гистограмма, диаграмма разброса, контрольные карты Шухарта	
<b>ГЛАВА 2. СТРАТЕГИИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ БИЗНЕСА .....</b>	<b>60</b>
2.1. Премии в области качества .....	60
премия Деминга, национальная премия качества Малколма Болдриджа, Европейская премия качества, Японская премия качества: критерии и модель, этапы проведения конкурса, Российская премия качества	
2.2. Самооценка компании .....	76
два подхода к самооценке, диагностическая самооценка по Конти, методики самооценки по Далгаарду и Клеммеру, функциональная модель оценки менеджмента: критерии, методика самооценки	
2.3. Эталонное сопоставление, или бенчмаркинг .....	88
история развития бенчмаркинга, основные виды, механизм проведения и стадии бенчмаркинговых проектов, методика непрерывного эталонного сопоставления	
<b>ГЛАВА 3. ПРИМЕНЕНИЕ ПОЛУЧЕННОГО ОПЫТА И ЗНАНИЙ НА РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ .....</b>	<b>105</b>
3.1. Реформирование системы управления в торговой фирме «Морсервис» .....	106
оценка управленческой деятельности по критериям Японской премии качества, анализ уровня зрелости менеджмента, реформирование системы управления: оптимизация организационной структуры, функциональное моделирование процесса принятия управленческих решений по IDEF/0, стандартизация порядка принятия управленческих решений на предприятии	

3.2. Применение самооценки для улучшения бизнес-процесса в ресторане «Соломбала» .....	125
экспресс-оценка на базе функциональной модели оценки менеджмента, вовлечение работников в процесс самооценки, выявление областей первоочередных улучшений, разработка плана мероприятий по совершенствованию системы управления, повторная самооценка и анализ динамики улучшений	
3.3. Разработка и проведение проекта бенчмаркинга в такси «Снежок» .....	139
определение объектов для бенчмаркинга, анализ бизнес-процесса эталонного предприятия, выявление ограничений по реализации проекта, реформирование процесса принятия и обработки заказов в такси, формирование корпоративной культуры, ориентированной на клиента и повышения качества предоставляемых услуг	
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>152</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОПЫТ ПРЕДПРИЯТИЙ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА ЯПОНИИ – ЛИДЕРОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА .....</b>	<b>153</b>
практические примеры из деятельности по повышению качества управления малых и средних предприятий — лауреатов Японской премии качества разных лет	
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ КАТЕГОРИЙ ЯПОНСКОЙ ПРЕМИИ КАЧЕСТВА .....</b>	<b>168</b>
содержание 8 базовых оценочных категорий и 23 оценочных групп Японской премии качества	
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3. АНКЕТА САМООЦЕНКИ ПО КРИТЕРИЯМ ЯПОНКОЙ ПРЕМИИ КАЧЕСТВА.....</b>	<b>172</b>
вопросник, предлагаемый экспертами Японского центра производительности для социально—экономического развития (JPC-SED) руководителям организаций для самооценки на базе критериев Японской премии качества	
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4. СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЕВ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ МОДЕЛИ ОЦЕНКИ МЕНЕДЖМЕНТА.....</b>	<b>177</b>
содержание 5 критериев и 25 оценочных категорий Функциональной модели оценки менеджмента	
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ВОПРОСЫ ДЛЯ ЭКСПРЕСС-ОЦЕНКИ ПО КРИТЕРИЯМ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ МОДЕЛИ ОЦЕНКИ МЕНЕДЖМЕНТА.....</b>	<b>183</b>
25 вопросов для самодиагностики системы менеджмента, соответствующие 25 оценочным категориям Функциональной модели оценки менеджмента	

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6. СХЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ПРОЦЕССОВ  
ОРГАНИЗАЦИИ ..... 185**

развернутая схема классификации процессов Американского центра производи-  
тельности и качества (APQC) в интерпретации Японского центра производитель-  
ности для социально—экономического развития (JPC-SED)