



7 грехов руководителя. Как «убить» систему управления

Алексей Горшенин –
Генеральный директор ИнтерКонсалт
Разработчик бизнес-методики GORA

Грех 1. «Процессами у нас занимается отдел СМК, КРІ делала финансовая служба, а риски – это же охрана труда, да?»



Грех 2. «Потребности и ожидания Клиентов – а в чем разница? Вообще-то мы все производим по стандартам»



- ✓ Точки контакта со своим Клиентом
- ✓ Потребности и ожидания: базовые, требуемые, привлекательные
- ✓ Измерение удовлетворенности Клиента с целью управления
- ✓ Кто Ваш Клиент



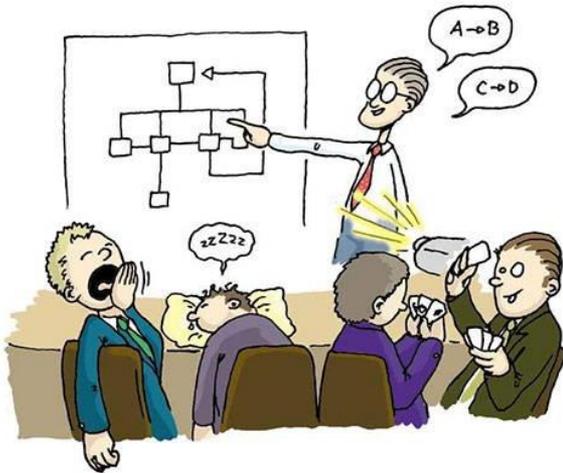
Грех 3. «Стратегия у нас описана давно – бери больше, кидай дальше»



- ✓ Что такое стратегия
- ✓ Неценовые сравнительные преимущества



Грех 4. «Бизнес-процессы – это вообще не мое дело»



- ✓ Бизнес-модель, цепочка передачи ценности Клиенту и процессы
- ✓ Стратегия и функции процессов
- ✓ Найм «звёзд»



Грех 5. «Допускается слишком большое количество ошибок, хотя наши сотрудники очень хорошо мотивированы»



- ✓ Баланс технологии, компетентности и мотивации
- ✓ Модель компетенций



Грех 6. «Риск-менеджмент? Нет, не слышал»



КОНЕЧНО, Я ДУМАЛ О ТОМ, ЧТОБЫ ОТКРЫТЬ СВОЙ БИЗНЕС...
НО, БОЮСЬ, ЭТО СЛИШКОМ РИСКОВАННО.

- ✓ Качество и риски
- ✓ Не только пищевая безопасность
- ✓ Риски и «ошибки выживших»



Грех 7. «Финансовые результаты прежде всего»



- ✓ Сбалансированная система показателей
- ✓ Ключевые решающие показатели (KWI)



GORA – система управления удовлетворенностью Клиентов и устойчивого развития бизнеса





**Спасибо за
внимание!**

iksystems.ru
гораметод.рф