

Принципы менеджмента качества по ISO 9000

Ключевые выгоды от применения принципов.

+

**Какие действия подразумевает принцип?
На что нам направить усилия, если мы
принципиальные?**

(цитата из стандарта ISO 9004 «Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества»)

Принцип 1 ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

ISO 9000: Организация зависит от своих потребителей и более того, она должна понимать настоящие и будущие потребности потребителей, должна удовлетворять требования потребителей и стремиться превысить их ожидания.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- **Увеличенный доход** и рыночная доля, получаемые с помощью гибкой и быстрой реакции на рыночные возможности.
- **Увеличение эффективности** использования организационных ресурсов в целях повышения удовлетворенности потребителя
- **Повышение лояльности** клиентов, что приводит к последующему сотрудничеству (повторению бизнеса).

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Исследование и понимание потребностей потребителя и его ожиданий
- Обеспечение связанности целей организации и требований, ожиданий потребителя
- Распространение информации о потребностях и ожиданий в рамках всей организации
- Измерение удовлетворенности потребителей и деятельности на результатах
- Систематическое управление отношениями с потребителем
- Обеспечение сбалансированности подхода между удовлетворенностью потребителя и другими заинтересованных сторон (таких как владельцы, поставщики, финансисты)

Принцип 2 ЛИДЕРСТВО РУКОВОДИТЕЛЯ

ISO 9000: Руководители устанавливает единство целей и направление организации. Они должны создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой персонал будет полностью вовлечен для достижения целей организации.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- Персонал будет понимать и будет нацелен на достижение целей и задач
- Деятельность оценивается, согласуется и осуществляется в едином порядке
- Непонимание между уровнями организации будет минимизировано

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Учет потребностей всех заинтересованных сторон, включая потребителей, владельцев, поставщиков, финансистов, местной общины и общества в целом
- Установление чёткого видения будущего организации
- Установление стимулирующих целей и заданий
- Создание и поддержка общих ценностей, справедливость и роль этики формируется на всех уровнях организации
- Обеспечение персонала требуемыми ресурсами, обучением, свободой действий с ответственностью и подотчетностью
- Вдохновение, подбадривание и напоминание вкладов персонала

Принцип 3 ВОВЛЕЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ

ISO 9000: Работники всех уровней организации являются сущностью этой организации и их полное вовлечение позволяет использовать их способности для выгоды организации.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- Мотивированные, преданные идеи и вовлеченные работники внутри организации
- Инновации и креативность в будущих целях организации
- Работники являются ответственными за их собственную производительность
- Работники нацелены на участие и способствуют постоянному улучшению

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Работники понимают важность их вкладов и ролей в организации
- Работники идентифицируют ограничения, касающиеся их деятельности
- Работники принимают владение проблемами и их ответственность за решение их
- Работники оценивают свою производительность, не смотря на свои личные цели
- Персонал активно ищет возможности увеличить свою компетентность, знания и опыт
- Работники свободно делятся знаниями и опытом
- Работники открыто обсуждают проблемы и спорные вопросы

Принцип 4 ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

ISO 9000: Желаемый результат достигается более эффективно, если деятельность и связанные ресурсы управляются как процесс.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- Снижение стоимости и сокращение временного цикла благодаря эффективному использованию ресурсов
- Улучшенные, стойкие и предсказуемые результаты
- Целенаправленные и приоритетные возможности для улучшения

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Систематическое определение деятельности необходимо для получения желаемого результата
- Распределение ответственности и подотчетности для управления ключевыми деятельностями
- Анализ и измерение способностей ключевых деятельностей
- Идентификация интерфейса ключевых деятельностей внутри и между функциями организации
- Ориентация на показатели, такие как ресурсы, методы, материалы улучшат основные деятельности организации
- Оценка рисков, последовательности и влияния деятельности на потребителей, поставщиков и других заинтересованных сторон

Принцип 5 СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К МЕНЕДЖМЕНТУ

ISO 9000: Определение, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой способствует производительности организации и эффективному достижению ее целей.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- Объединение и регулировка процессов позволит наилучшим образом достичь желаемых результатов
- Способность сосредоточить усилия на ключевых процессах
- Обеспечение уверенности заинтересованных сторон как в согласованности, эффективности и продуктивности организации

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Структурируя систему, цели организации достигаются самым эффективным и продуктивным образом
- Понимание взаимозависимости процессов системы
- Подход структуризации, который согласовывает и объединяет процессы
- Обеспечение лучшего понимания ролей и ответственности необходимо для достижения общих целей и более того уменьшает межфункциональные барьеры
- Нацеливание и определение как определенные деятельности внутри системы должны функционировать
- Постоянное улучшение системы путем измерения и оценки

Принцип 6 ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ

ISO 9000: Постоянное улучшение общей производительности организации должно быть постоянной задачей организации.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- Преимущество в производительности благодаря улучшенным организационным способностям
- Регулировка улучшения деятельности на всех этапах стратегического планирования организации
- Гибкость быстрого реагирования на возможности

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Применение согласованного общеорганизационного подхода для постоянного улучшения производительности организации
- Обеспечение персонала обучением методами и средствами постоянного улучшения
- Создание постоянного улучшения продукта, процессов и систем как цель для каждого индивида организации
- Установление целей для управления и мер для отслеживания, постоянное улучшение
- Запоминание и отслеживание улучшений

Принцип 7 ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ, ОСНОВАННОЕ НА ФАКТАХ

ISO 9000: Эффективные решения базируются на анализе **данных** и информации.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- Обоснованные решения
- Увеличенная способность демонстрации эффективности прошлых решений благодаря ссылкам на фактические данные
- Увеличенная способность пересматривать, оспаривать и менять мнения и решения

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Обеспечение таких данных и информации, которые бы были достаточно точными и надежными
- Доступность данных для всех, кто в них нуждается
- Анализ данных и информации использует обоснованные методы
- Принятие решений и мер основаны на анализе фактов, сбалансированном интуицией и опытом

Принцип 8

ВЗАИМОВЫГОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ

ISO 9000: Организация и ее поставщики являются взаимозависимыми и их взаимовыгодные отношения повышают способность создания ценности.

ISO 9004 КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ

- Увеличенная способность создания ценности для обеих сторон
- Гибкость и оперативность совместных ответных мер на изменение потребностей и ожиданий рынка или клиентов
- Оптимизация затрат и ресурсов

ПРИНЦИП ПОДРАЗУМЕВАЕТ

- Установление отношений, которые балансируют краткосрочные и долгосрочные цели
- Объединение компетентности и ресурсов с партнерами
- Идентификация и выбор ключевых поставщиков
- Понятная и открытая связь
- Обмен информацией и будущие планы
- Создание совместных разработок и улучшение деятельности
- Вдохновение, подбадривание и запоминание достижений и улучшений поставщиками