# *ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА*

Стандарты ИСО серии 9000 отражают **идеологию менеджмента качества**. Эта идеология является базой для построения и развития системы качества в любой организации. В основе системы менеджмента качества лежат 8 принципов. Принципы менеджмента качества сформулированы достаточно кратко, но идея, заложенная в формулировках принципов, развертывается далее в конкретных требованиях стандарта ИСО 9001. Каждый принцип может быть раскрыт в нескольких блоках требований стандарта.

Впервые принципы менеджмента качества были включены в текст стандартов в версии 2000 года. Эти принципы были сформулированы в стандарте ИСО 9000:2000 «Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь».

***1) организация, сфокусированная на заказчика***- организация зависит от своих заказчиков и поэтому должна понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять требования заказчика и стараться превосходить ожидания заказчика.

Принцип говорит, что любые организации созданы для удовлетворения потребности Заказчиков – своих потребителей, а не наоборот. С точки зрения менеджмента качества все действия организации должны быть направлены **на выявление, понимание и удовлетворение потребностей заказчиков**.

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Увеличение дохода и доли рынка за счет более гибкой и быстрой реакции на изменения на рынке;
* Увеличение эффективности использования ресурсов организации за счет роста удовлетворенности потребителей;
* Повышение лояльности потребителей и за счет этого увеличение повторных заказов.

***2) лидерство руководства***- руководители устанавливают **единство цели, направления и внутреннюю среду организации**. Они создают окружение, в котором люди могут стать полностью вовлеченными в достижение целей организации.

Для эффективного достижения целей организации ее руководство должно не просто хотеть достигнуть поставленных целей, но и быть лидерами в достижении этих целей, быть примером для всех остальных сотрудников в стремлении к этим целям.

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Сотрудники организации **начинают разделять цели** организации, за счет этого **они будут больше мотивированы** на достижение поставленных целей;
* Появляется возможность выстраивать, выполнять и оценивать любые действия в организации на основе **единых непротиворечивых принципов;**
* **Сокращается несогласованность и недопонимание** между различными уровнями управления в организации.

***3) вовлечение персонала***- служащие всех уровней – это **сущность организации** и их полное вовлечение дает возможность использовать их способности на благо организации.

Хорошо и эффективно люди в организации смогут работать только тогда, когда они увлечены своей работой, когда она им интересна. Чтобы достигнуть целей по качеству, в организации должны быть созданы условия для максимальной заинтересованности людей в той работе, которую они выполняют. Этого можно добиться за счет эффективного [***управления персоналом***](http://www.kpms.ru/Procedury/Q_HR_QMS.htm).

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Появляется **мотивация, активное участие и вовлечение** сотрудников во все процессы организации, что повышает эффективность их труда;
* У сотрудников появляется **заинтересованность в разработке** предложений и внедрении инноваций в своей работе и работе организации в целом, что способствует более быстрому достижению целей организации;
* Появляется реальная **ответственность сотрудников** за свои собственные предложения и нововведения;
* Сотрудники стремятся сами принимать участие и помогать процессу непрерывного улучшения в работе организации.

***4)***[***процессный подход***](http://www.kpms.ru/General_info/Process_approach.htm)- желаемый результат достигается более эффективно, когда **соответствующие ресурсы и деятельности управляются как процесс.**

Любая деятельность в организации должна рассматриваться как процесс, следовательно, она должна иметь четко определенные и однозначные **входы, выходы, ресурсы, операции и взаимосвязь всех указанных составляющих процесса.**

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Снижается стоимости и сокращается производственный цикл за счет более эффективного использования ресурсов;
* Результаты работы становятся предсказуемыми, повторяемыми и могут быть улучшены, если в этом появляется необходимость;
* Первостепенное внимание уделяется возможностям для улучшения работы.

***5) системный подход к управлению***- **идентификация, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов**, способствующих результативности и эффективности организации.

Данный принцип говорит о том, что любые управляющие воздействия в организации необходимо осуществлять, учитывая взаимосвязь процессов и систем организации.

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Улучшается взаимосвязь процессов и упорядочивается управление процессами, что приводит к более эффективному достижению желаемых результатов;
* Появляется возможность сфокусировать усилия на работе ключевых процессов. Внимание руководства не распыляется на решении текущих оперативных вопросов;
* Заинтересованные стороны получают уверенность что работа организации является устойчивой, производительной и эффективной.

***6) постоянное улучшение***- постоянное улучшение является неизменной целью организации.

Данный принцип определяет необходимость постоянного развития организации.

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Получение преимуществ за счет увеличения возможностей организации;
* Выстраивание действий по улучшению, выполняемых на всех уровнях организации, в единую стратегию организации;
* Появляется возможность быстро реагировать на возникающие изменения во внешнем окружении организации.

***7) подход принятия решений, основанный на фактах***- эффективность решений основывается на логическом анализе данных и информации.

Любые решения, любые управляющие воздействия должны приниматься только **на основе объективных данных, объективных свидетельств**, но никак не на основе предположений, домыслов или субъективных мнений.

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Принятие каждого решения обосновано набором достоверных данных;
* Появляется возможность подтвердить эффективность принимаемых решений за счет анализа фактических данных;
* Появляется возможность вносить обоснованные изменения в ранее принятые решения.

***8) взаимовыгодные отношения с поставщиками***- взаимовыгодные отношения между организацией и ее поставщиками повышает способность обоих организаций по созданию ценности.

Этот принцип ориентирует организацию **на развитие своих поставщиков.** Если поставщик в состоянии будет обеспечить **стабильный уровень качества своей продукции**, то для организации это даст возможность сократить контроль продукции от поставщика, сократить контроль за работой поставщика, тем самым снизив свои затраты на выпускаемую продукцию.

**Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:**

* Происходит оптимизация затрат и ресурсов;
* Появляется заинтересованность обоих сторон (организации и ее поставщика) в адекватных совместных действиях в случае изменения ситуации на рынке;
* Повышается ценность взаимного партнерства между организацией и ее поставщиком.

От того, насколько хорошо руководители и сотрудники организации понимают принципы менеджмента качества, будет зависеть работа всей системы качества.