

ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



● Принцип 1 – Ориентация на потребителя



- *Организации зависят от своих потребителей и, следовательно, должны понимать их настоящие и будущие запросы, выполнять требования потребителей и стремиться превзойти их ожидания.*
- Для реализации принципа необходимо:
- => определять, кто является твоим потребителем;
- => как установить с ним связь;
- => что он желал бы видеть в твоём продукте;
- => какова его реакция на твой товар.

Принцип 2 – Ведущая роль руководства

Руководители обеспечивают единство целей, управления и внутренней среды организации. Они создают такую среду в организации, которая способствует максимальной вовлеченности персонала в достижение целей организации.

Для реализации принципа необходимо:

- => быть неформальным лидером, учить личным примером, увлекать за собой персонал;
- => четко прогнозировать развитие предприятия и соответствующим образом информировать персонал;
- => осуществлять принципы справедливости, этики и морали на всех уровнях, поддерживать открытость;
- => обеспечивать персонал необходимыми ресурсами и предоставлять свободу в рамках обязанностей для эффективной работы и обеспечения ответственности за результаты своего труда;
- => проводить обучение, профессиональную подготовку и переподготовку кадров.

Принцип 3 - Вовлечение работников

Работники всех уровней составляют основу (сущность) организации. Полное вовлечение работников дает возможность максимально использовать их способности на благо организации.

Для реализации принципа необходимо:

- => поощрять инициативу;
- => утвердить принцип персональной ответственности;
- => обеспечивать требуемый уровень компетенции, знаний и опыта персонала;
- => обеспечивать и стимулировать обмен информацией и опытом в подразделениях и рабочих группах (командах);
- => постоянно поддерживать удовлетворенность персонала выполняемой работой;
- => создать и развивать условия для формирования чувства гордости персонала за свое предприятие.
- Следует отметить, вовлечение предполагает некую активную деятельность, например, подачу предложений, внесение изменений в документацию и т. п.

Принцип 4 - Подход как к процессу

Желаемый результат является более продуктивным, если управление соответствующими ресурсами и деятельностью осуществляется как процесс.

Для реализации принципа необходимо:

- => выявлять процессы, от которых зависит достижение желаемых результатов;
- => определять номенклатуру, методы оценки и значения входных и выходных параметров процесса;
- => определять степень связи и формы взаимодействия процесса с функциями предприятия;
- => оценивать риски и возможные негативные последствия и влияния процесса на потребителей, поставщиков и другие заинтересованные стороны.

Принцип 5 - Системный подход к менеджменту

Определение, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов в соответствии с установленной целью способствует эффективности и результативности деятельности организации.

Для реализации принципа необходимо:

- => разработать систему, обеспечивающую наиболее эффективную реализацию установленных целей и задач;
- => выявить и осознать взаимные связи между отдельными элементами системы;
- => постоянно улучшать систему на основе анализа результатов контроля системы и оценки ее функционирования;
- => выявление наличия и реальных возможностей ресурсов.

Принцип 6 - Постоянное улучшение

Непрерывное улучшение является постоянной целью организации.



Для реализации принципа необходимо:

- => создать условия для формирования у персонала внутренней мотивации и потребности постоянно улучшать продукцию, процессы и систему в целом;
- => довести до сведения каждого работника предприятия, что постоянные улучшения являются одной из главных его задач;
- => применять основные концепции постоянного улучшения для традиционных и радикальных (нетрадиционных) решений;
- => периодически оценивать достигнутые результаты и анализировать степень соответствия результатов установленным (ожидаемым) критериям с целью выявления недоработок и неиспользованных резервов (определение области возможных улучшений)
- => постоянно повышать эффективность всех процессов.

Принцип 7 - Обоснованный метод принятия решений

(метод, основанный на фактах)

Логический и интуитивный анализ данных и информации является основой эффективных решений.



Для реализации принципа необходимо:

- => производить измерения, осуществлять оценки, собирать данные и информацию, имеющие отношение к целям, задачам организации и принимаемым решениям;
- => обеспечивать точность, достоверность и корректность информации и данных;
- => гарантировать доступность информации и данных;
- => осуществлять анализ информации и данных по соответствующим апробированным методикам;
- => принимать решения и выполнять действия на основе анализа результатов, практического опыта и интуиции.

Принцип 8 - Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Взаимовыгодные отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность.

Для реализации принципа необходимо:

- => определять и выбирать основных поставщиков;
- => строить взаимоотношения с поставщиками на основе баланса краткосрочных и долгосрочных целей предприятий и общества;
- => установить честные, четкие и открытые контакты;
- => инициировать совместную деятельность по разработке и улучшению продукции и процессов;
- => совместно изучать и обеспечивать четкое и полное понимание запросов потребителей;
- => обмениваться информацией и планами на будущее.