**Преподаватель: Клышников Игорь Дмитриевич**

**Группа: 4ТА**

**МДК.02.01 Управление коллективом исполнителей.**

**Дата проведения: 16.04.2020 г.**

**Лекция**

**Тема: *Основные принципы менеджмента качества.***

**Задание:**

1. Изучитьстр.169-180 Е.С. Фомина, А.А. Васин «Управление коллективом исполнителей на автотранспортном предприятии» При изучении темы можете пользоваться лекционным материалом (Приложение1.), электронными учебниками и интернет-ресурсами.
2. В рабочих тетрадях по МДК.02.01 Управление коллективом исполнителей написать опорный конспект, где указать принципы менеджмента качества и в чем заключаются ключевые преимущества, которые дают внедрение каждого принципа.

**Приложение 1. (лекционный материал)**

***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 людей***- 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***](https://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***](https://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.

Построение системы качества по стандартам ИСО серии 9000 позволяет организации внедрить принципы менеджмента качества в практику своей работы. Каждый из указанных выше принципов отражен в стандарте ИСО 9001 набором требований. Поэтому, когда организация разрабатывает и внедряет методы реализации этих требований в своей работе, она тем самым внедряет принципы менеджмента качества.