

Принцип 1 -Ориентация на потребителя

Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать настоящие и будущие потребности потребителя, выполнять требования потребителя и стремиться превзойти ожидания потребителя.

Ключевые преимущества:

- Возрастающие прибыли и доли рынков, получаемые посредством гибких и быстрых откликов на возможности рынка.
- Повышение лояльности потребителей, ведущее к повторению бизнеса и хорошим отзывам.

Применение принципа "ориентация на потребителя" обычно проявляется в следующих действиях:

- Понимание потребностей и ожиданий потребителей.
- Обеспечение соответствия целей и задач организации потребностям и ожиданиям потребителей.
- Распространение информации о потребностях и ожиданиях потребителей внутри организации.
- Измерение удовлетворенности потребителей и результатов действий.
- Менеджмент взаимоотношениями с потребителями.
- Обеспечение сбалансированного подхода к потребителю и другим заинтересованным сторонам.

Принцип 2 - Лидерство

Лидеры устанавливают единство целей и руководства в организации. Они создают и поддерживают среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей организации. Ключевые преимущества:

- Люди будут понимать и будут мотивированы на цели и задачи организации.
- Деятельность оценивается, согласовывается и внедряется единым образом.
- Пример лидеров приводит к непрерывному улучшению.

Применение принципа "лидерство" обычно проявляется в следующих действиях:

- Рассмотрение потребностей всех заинтересованных сторон, включая потребителей, собственников, персонал, поставщиков, местное сообщество и общество в целом.
- Определение понятного видения будущего организации.
- Постановка приоритетных целей и задач.
- Создание и поддержание общих ценностей и ролевых моделей по этическим нормам на всех уровнях организации.
- Установление доверия и устранение страхов.
- Предоставление работникам требуемых ресурсов, обучения и свободы действий с требуемой ответственностью и отчетностью.
- Инициирование, поощрение и признание вкладов работников.

Принцип 3 - Вовлечение персонала

Персонал на всех уровнях составляет основу организации, и его полное вовлечение позволяет использовать способности персонала на пользу организации.

Ключевые преимущества:

- Мотивированный, приверженный и вовлеченный персонал.
- Персонал ощущает ответственность за собственные результаты.
- Персонал стремится участвовать и вносить свой вклад в постоянное улучшение

Применение принципа "вовлечение персонала" обычно проявляется в следующих действиях:

- Понимание важности собственного вклада и роли в организации.
- Определение ограничений на их деятельность.
- Определение роли и ответственности в решении проблем.
- Оценивание собственных показателей в сравнении со своим личным целям и задачам.

- Активный поиск возможностей повышения своей компетентности, знаний и опыта.
- Свободный обмен знаниями и опытом.

Принцип 4 - Процессный подход

Желаемый результат достигается более эффективно, когда соответствующими ресурсами и видами деятельности управляют как процессами

Ключевые преимущества:

- Возможность снижения затрат и сокращения времени цикла за счет эффективного использования ресурсов.
- Улучшенные, согласованные и прогнозируемые результаты.
- Позволяет сконцентрироваться на возможностях улучшения и приоритетности.

Применение принципа "Процессный подход" обычно проявляется в следующих действиях:

- Применение структурированных методов для определения ключевых видов деятельности, необходимых для получения желаемого результата.
- Установление ясной ответственности и отчетности для руководства ключевыми видами деятельности.
- Понимание и измерение возможностей ключевых видов деятельности
- Определение внутренних и внешних взаимосвязей между функциями организации.
- Сосредоточенность руководства на таких факторах, как ресурсы, методы и материалы, которые улучшают ключевые виды деятельности организации.
- Оценивание рисков, последствий и воздействий для потребителей, поставщиков и других заинтересованных сторон.

Принцип 5 • Системный подход к менеджменту

Определение, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов в целях улучшения результативности и эффективности организации.

Ключевые преимущества:

- Выявление процессов, которые наилучшим образом приводят к достижению желаемых результатов.
- Возможность сосредотачивать усилия на соответствующих процессах.
- Создание доверия основных заинтересованных сторон к результативности и эффективности организации.

Применение принципа "системный подход" к менеджменту обычно проявляется в следующих действиях:

- Структурирование системы для достижения целей организации наиболее эффективным путем.
- Понимание взаимозависимостей между процессами системы.
- Установление целей и определение того, как должны взаимодействовать конкретные службы в системе.
- Непрерывное улучшение системы посредством измерения и оценивания.

Принцип 6 • Постоянное улучшение

Неизменной целью организации должно стать постоянное улучшение.

Ключевые преимущества:

- Возросшее конкурентное преимущество благодаря улучшению возможностей организации.
- Гибкость при быстром реагировании в соответствии с возможностями

Применение принципа "постоянное улучшение" обычно приводит к следующим действиям:

- Использование согласующегося подхода к постоянному улучшению во всей организации.
- Предоставление работникам возможности обучения методам и средствам постоянного улучшения.
- Превращение принципа постоянного улучшения продукции, процессов и систем в цель для каждого работника организации.

- Установление целей по управлению и измерению хода постоянного улучшения.
- Признание и подтверждение улучшений.

Принцип 7 • Подход к принятию решений на основе фактов

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

Ключевые преимущества:

- Решения, основанные на информации.
- Возможность демонстрации результативности прошлых решений на основе истории.
- Способность анализировать, выбирать и изменять мнения и решения.

Применение принципа "подход к принятию решений на основе фактов" обычно проявляется в следующих действиях:

- Обеспечение посредством анализа достаточной точности и достоверности данных и информации.
- Доступность данных для тех, кому она требуется.
- Принятие решений и согласованных действий на основе анализа фактов, подтвержденных опытом и интуицией.

Принцип 8 • Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Организация и поставщики взаимозависимы и их взаимовыгодные взаимоотношения увеличивают их способность создавать ценности

Ключевые преимущества:

- Возросшая возможность создавать ценности для обеих сторон.
- Гибкость и быстрота согласованных совместных откликов на изменения рынка.
- Оптимизация затрат и ресурсов.

Применение принципа "взаимовыгодные отношения с поставщиками" обычно проявляется в следующих действиях:

- Идентификация и выбор ключевых поставщиков.

- Установление взаимоотношений, уравнивающих краткосрочные выгоды с долгосрочными соображениями.
- Объединение знаний и ресурсов основных партнеров.
- Установление ясных и открытых контактов.
- Разработка совместных действий по улучшению.
- Инспирирование, поощрение и признание улучшений и достижений.