

Принципы менеджмента качества

Стандарт ISO 9000, имея в своем подзаголовке слова «основные положения», формулирует восемь принципов менеджмента качества, которые так или иначе должны быть реализованы при выполнении требований стандарта ISO 9001.

Кто-то видит в порядке, в котором перечисляются принципы, указание на некие приоритеты. Здесь есть, конечно, определенная логика, но я бы не стал придавать этому особого значения: важны все восемь, причем в комплексе, в неразрывном единстве.

В общем-то, никто не заставляет организацию руководствоваться этими принципами – применение тех же стандартов ISO дело добровольное. В идеале, высший менеджмент выбирает себе ту модель менеджмента качества, которая наиболее близка ему по духу, наиболее точно соответствует стилю управления, традициям организации, ее корпоративной культуре. Но с другой стороны, если высший менеджмент компании принял решение о построении системы менеджмента качества по модели ISO 9001, то, тем самым, он принял на себя и обязательство по выполнению восьми принципов.