



ГОСТ Р ИСО 10014-2008  
«Менеджмент организации .  
Руководящие указания по  
достижению экономического  
эффекта в системе менеджмента  
качества»

ВЫПОЛНИЛА : СТУДЕНТ ГРУППЫ 17-Э-3

МЕЛУЗОВА Э.А.

ПРОВЕРИЛА: ТЕРЕХОВА Д.А.

# ГОСТ Р ИСО 10014-2008 «Менеджмент организации»

Настоящий стандарт разработан для применения высшим руководством организации. Стандарт устанавливает руководящие указания для достижения экономического эффекта от применения восьми принципов менеджмента качества (см. ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»). В настоящем стандарте такие принципы названы «принципами менеджмента». Целью стандарта является предоставление высшему руководству информации, необходимой для эффективного применения принципов менеджмента и выбора методов и инструментов для обеспечения успешной деятельности организации.

# Принципы менеджмента в стандарте

- ▶ В основу настоящего стандарта положены взаимосвязанные принципы менеджмента, используемые для разработки и/или улучшения процессов и необходимые для достижения поставленных цепей организации.
- ▶ Принятие организацией принципов менеджмента — это стратегическое решение высшего руководства. Существует очевидная взаимосвязь между эффективным менеджментом и достижением финансового и экономического эффекта. Поэтому применение методов менеджмента способствует развитию системного подхода для достижения финансовых и экономических цепей.

Существуют следующие принципы менеджмента:

- a) ориентация на потребителя;
- b) лидерство руководителя;
- c) вовлечение работников;
- d) процессный подход;
- e) системный подход;
- f) постоянное улучшение;
- g) принятие решений, основанное на фактах;
- h) взаимовыгодные отношения с поставщиками.

# Последствия применения финансового и экономического эффекта

- ▶ к повышению доходности;
  - ▶ к увеличению выручки;
- ▶ к повышению уровня исполнения бюджета;
  - ▶ к сокращению затрат;
  - ▶ к увеличению потока наличности;
- ▶ к повышению дохода от инвестированного капитала.
  - ▶ к повышению конкурентоспособности;
- ▶ к дополнительному привлечению, удерживанию и лояльности потребителя;
  - ▶ к повышению эффективности принятия решения;
  - ▶ к оптимизации использования наличных ресурсов;
    - ▶ к повышению ответственности работников;
    - ▶ к увеличению интеллектуального капитала;
- ▶ к оптимизации процессов и повышению их результативности и эффективности;
  - ▶ к улучшению работы в цепи поставок;
  - ▶ к сокращению срока выхода на рынок.
- ▶ к расширению деятельности, повышению надежности и устойчивости организации.

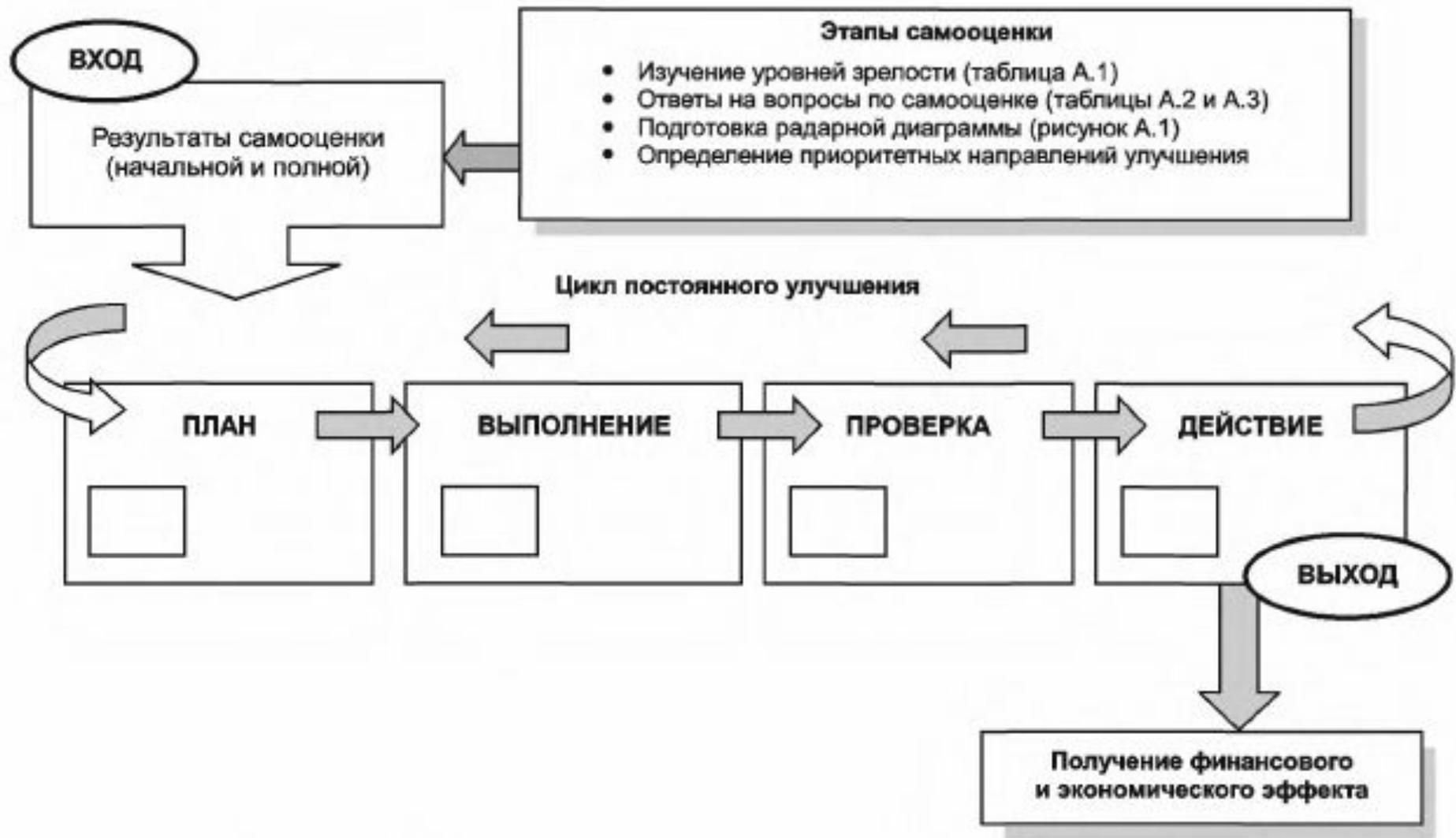


Рисунок 1 — Общая модель процесса достижения экономического эффекта

# Применение принципов менеджмента

## ▶ **Ориентация на потребителя**

«Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания» (

## ▶ **Лидерство руководителя**

«Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации».

## ▶ **Вовлечение работников**

«Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности» .

## ▶ **Процессный подход**

«Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом» .

# Применение принципов менеджмента

- ▶ **Постоянное улучшение**

«Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель».

- ▶ **Принятие решений, основанное на фактах**

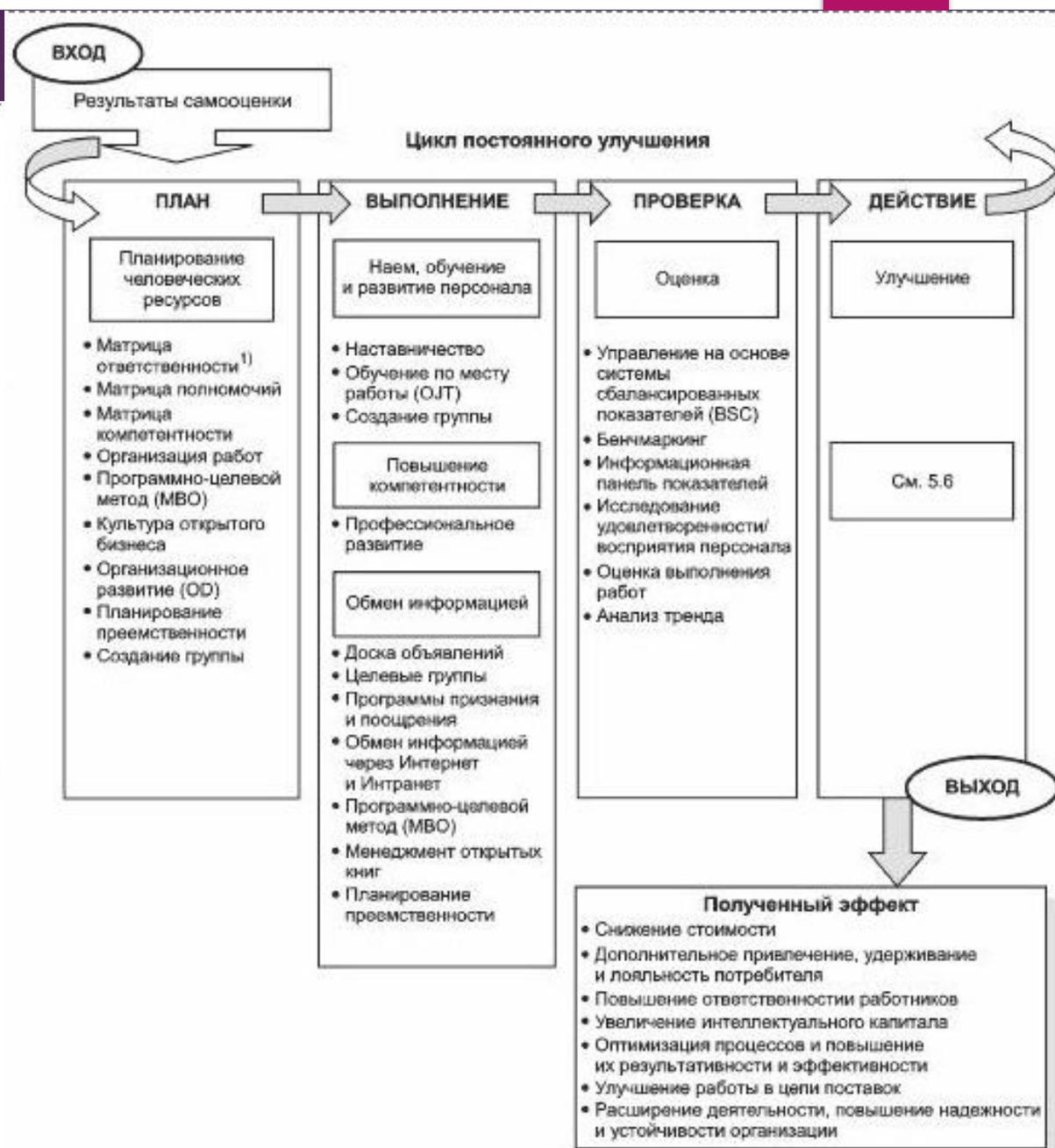
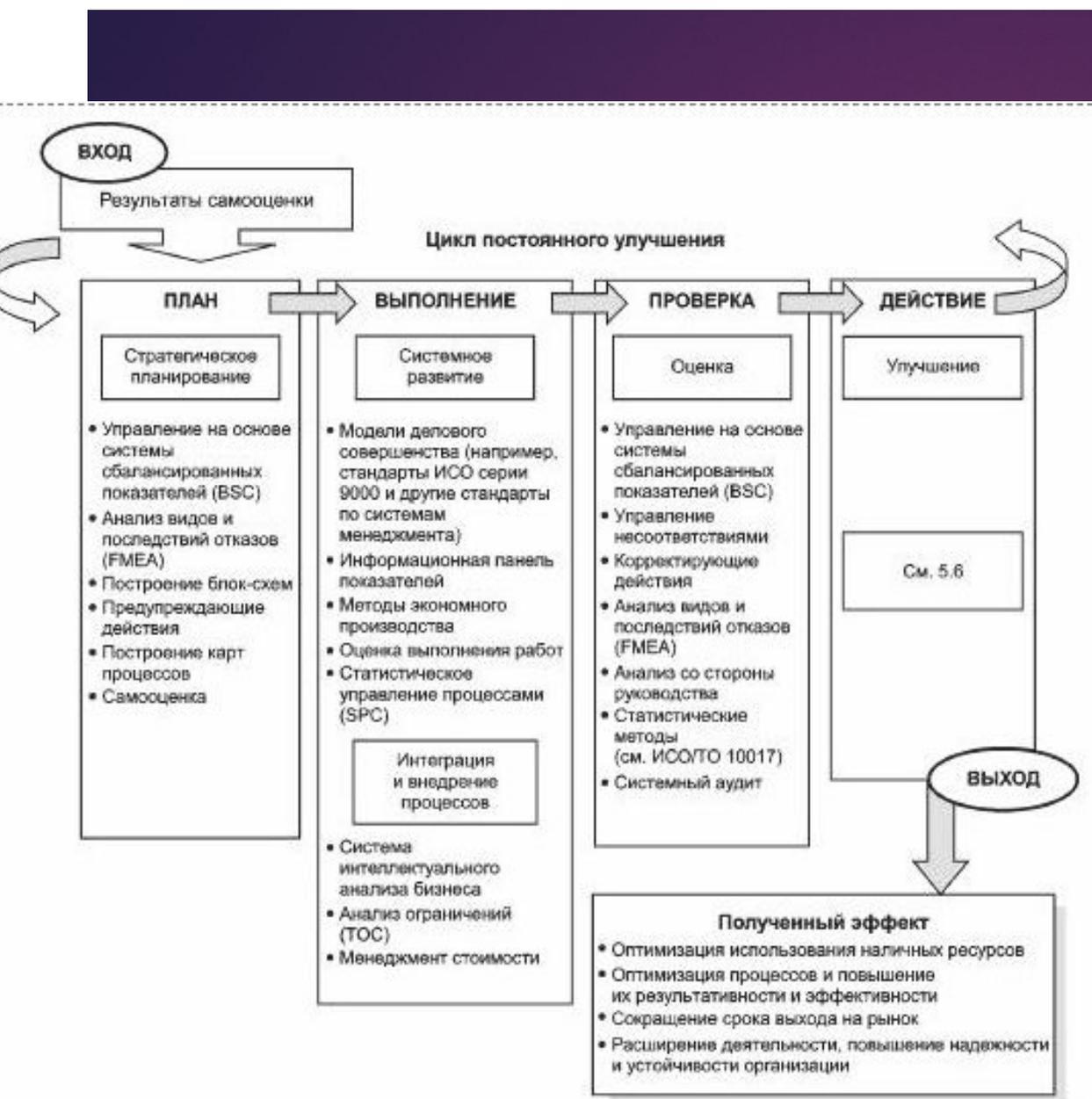
«Эффективные решения основываются на анализе данных и информации».

- ▶ **Взаимовыгодные отношения с поставщиками**

«Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности».

- ▶ **Системный подход к менеджменту**

«Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системой вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей».



Спасибо за внимание