

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 17.12.2014 13:17:01

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d89e571c11eabb173e943d14a4851fda56d089

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра управления качеством, метрологии и сертификации

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

2014г.



### АНАЛИЗ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Методические указания по выполнению практической работы для студентов всех направлений и специальностей, изучающих дисциплины «Системы качества» и «Основы обеспечения качества»

Курск 2014



**Цель занятия:** закрепление теоретических сведений по изучению раздела «Политика в области качества», приобретение практических навыков анализа политики в области качества.

### ***Общие теоретические положения***

Наличие конкурентной среды в условиях рыночной экономики обязывает уделять огромное внимание проблемам качества. Серьезная конкурентная борьба обусловила в странах с развитой рыночной экономикой разработку программ повышения качества. Вопросам управления качеством посвящены многие исследования ученых различных стран; накоплен значительный опыт в области менеджмента качества. Опираясь на данные исследования и опыт, компании формируют свою политику в области качества.

***В ГОСТ ISO 9000-2011 дано следующее определение: Политика в области качества*** - это общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. В примечании к этому определению отмечено, что политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством.

В литературе по проблемам менеджмента преобладает следующая иерархия понятий: миссия предприятия, цели, стратегия, тактика, политика. При этом политика понимается как набор дополнительных ориентиров для правильного направления деятельности по реализации принятой стратегии.

***Пример.*** Так, миссия завода «Рено» - удовлетворение потребности общества в автомобилях, а главная цель - повышение доли на рынках сбыта. В соответствии с этим завод в 1998 году принял стратегию наращивания производства. Для реализации такой стратегии заводом принята общая политика, предусматривающая снижение издержек, повышение производительности труда, тесное сотрудничество с поставщиками, введение ночной смены.

"Политика в области качества", с юридической точки зрения, представляет собой заявление руководства, которое включается в "Руководство по качеству".

Этот документ играет особую роль в системе менеджмента качества. Он предназначен для того, чтобы расставлять акценты в отношениях руководства предприятия со своими пятью заинтересованными сторонами:

- 1 - потребители продукции (различные организации (предприятия) и Государство);
- 2 - поставщики сырья, полуфабрикатов и комплектующих;
- 3 - персонал предприятия;
- 4 - вышестоящие организации (владельцы, совет акционеров);
- 5 - социальная инфраструктура (район, город, республика, страна).

Политика в области качества является открытым, «публичным» документом. Поэтому его содержание часто напоминает лозунги. Но все лозунги политики в области качества должны быть подкреплены конкретными целями и планами по достижению этих целей. Исходя из этого, возникает еще одно назначение политики в области качества – создание имиджа организации. Предполагается, что документально оформленная и публично заявленная политика в области качества не даст возможности руководству организации «на словах» заявлять одно, а на практике делать совершенно противоположное.

Документ – "Политика в области качества" должен в краткой и доступной для понимания форме содержать основные принципы, на основе которых организация собирается развивать свою систему качества. Эти принципы должны согласовываться с приоритетами работы организации и быть приемлемыми для нее. Частой ошибкой при составлении этого документа является простое копирование восьми принципов менеджмента качества. Этого делать не следует. Политика в области качества должна базироваться на ценностных ориентациях руководства, только в этом случае она будет реальной и работоспособной.

Основными факторами, влияющими на формирование политики в области качества, являются: ситуация на рынках сбыта, научно-технический прогресс и достижения конкурентов, положение дел внутри предприятия, а также - общее состояние экономики и наличие инвестиций в развитие предприятия.

Согласно ГОСТ ISO 9001-2011 политика в области качества должна удовлетворять следующим требованиям:

- а) соответствовать целям организации;
- б) включать в себя обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК;
- в) создавать основы для постановки и анализа целей в области качества;

- г) должна быть доведена до всего персонала организации и понятна ему;
- д) анализироваться на постоянную пригодность.

### ***Задание:***

1. Изучить теоретические сведения и требования ГОСТ ISO 9001-2011 к политике в области качества.
2. По заданию преподавателя провести анализ политики в области качества одного из российских предприятий.
3. Сделать выводы о соответствии политики в области качества требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.

### ***Отчёт по работе должен содержать:***

- 1) Название работы.
- 2) Цель работы.
- 3) Краткую теоретическую часть.
- 4) Анализ политики в области качества.
- 5) Вывод.

### ***Контрольные вопросы***

1. Приведите определение политика в области качества.
2. Какие документы должны быть разработаны на предприятии перед политикой в области качества? Почему?
3. Для кого предназначается политика в области качества?
4. Какие требования к политике в области качества предъявляются ГОСТ ISO 9001-2011.

### **Библиографический список**

1. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. 2011 г.
2. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. 2011 г.
3. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: учебник / М. М. Кане [и др.]; под ред. М. М. Кане.- СПб.: Питер, 2009.- 560 с.
4. Аристов О. В. Управление качеством [Текст]: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 240 с.