

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 17.12.2021 13:17:01
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d79e561e11eabbf73e943df4a4851fda56d089

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.



РАЗРАБОТКА 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 составления политики в области качества.

Общие теоретические положения

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.

Политика в области качества задает направление развития организации. В этом документе руководство организации публично определяет основные приоритеты и ценностные ориентации, которых оно будет придерживаться в отношении всех своих заинтересованных сторон (потребителей, сотрудников, поставщиков, общества и пр.). Также в этом документе указывается, что собирается делать руководство организации для реализации заявленных приоритетов и ценностных ориентаций.

Политика в области качества разрабатывается после того как сформулированы: миссия предприятия, цели, стратегия, тактика, политика. При этом политика понимается как набор дополнительных ориентиров для правильного направления деятельности по реализации принятой стратегии.

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.

Основные принципы разработки политики в области качества

Одним из принципов, заложенных в систему менеджмента качества, является лидерство руководства. Без ясно видимой и постоянно демонстрируемой лидирующей роли высшего руководства организации в вопросах создания системы качества эта система обречена на провал, либо на достижение сильно ограниченных результатов. Только высшее руководство в состоянии определить стратегию своей организации и, соответственно, стратегию системы качества. Разработка политики в области качества является одной из составляющих лидерства руководства, поэтому ее разработкой должны заниматься только высшие руководители организации.

При разработке политики в области качества высшему руководству не обязательно готовить окончательный, точно выверенный документ, содержащий лаконично построенные фразы. При создании системы качества высшее руководство обязано выработать общее понимание намерений, систему взглядов и направление развития организации в вопросах менеджмента качества. Сформировать эти наработки в целостный документ могут уже «специально» обученные сотрудники (например, специалисты службы маркетинга и рекламы, или службы качества).

Порядок создания политики в области качества

Создание политики в области качества необходимо начинать с анализа существующей ситуации и выявления ценностных ориентаций руководства. Часто руководители организации кто осознанно, а кто неосознанно, уделяют большее внимание тем или иным

«сферам» жизни организации. Тогда эти сферы становятся сильными сторонами деятельности. Например, для кого-то важен сплоченный дружный коллектив, для кого-то важно постоянно осваивать новые технологии работы, для кого-то важно добиваться максимальной эффективности от использования имеющихся ресурсов и т.п. Т.е. такие «сферы» становятся приоритетами для руководителей. Поэтому, первым этапом разработки политики в области качества будет являться выявление таких приоритетов.

На следующем этапе работы по созданию политики необходимо выявить ценностные ориентации высшего руководства. Эти ценностные ориентации можно определить исходя из сильных сторон организации. Ценностные ориентации руководства могут быть распределены по нескольким категориям, например, - теоретические, социальные, экономические, эстетические и пр.

Для того чтобы определить, насколько существующие приоритеты руководства организации далеки или близки от принципов менеджмента качества, необходимо соотнести выявленные ценностные ориентации с принципами менеджмента качества. В результате этой аналитической работы руководителям организации будет видно, какие из сложившихся факторов будут помогать в создании системы качества, а какие наоборот, создавать серьезные трудности.

Следующим этапом создания политики в области качества будет являться этап выработки приемлемой для высшего руководства системы взглядов и принципов по развитию организации в вопросах менеджмента качества. Некоторым ориентиром при создании политики в области качества могут выступать принципы менеджмента качества, определенные в стандартах ИСО серии 9000. Пример политики в области качества для одного из российских предприятий приведен в приложении А.

Задание:

1. Изучить теоретические сведения и требования ГОСТ ISO 9001-2011 к политике в области качества.
2. По заданию преподавателя для одного из предприятий из приложения Б разработать проект политики в области качества. Для выполнения задания студенты делятся на группы по 4-5 человек.
3. Провести презентацию своего проекта.

Отчёт по работе должен содержать:

- 1) Название работы.
- 2) Цель работы.
- 3) Краткую теоретическую часть.
- 4) Проект 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. Назовите общие принципы разработки политики в области качества.
4. Какие требования к политике в области качества предъявляются ГОСТ ISO 9001-2011.
5. Расскажите порядок создания политики в области качества.

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. 2011г.
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.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Политика в области качества ЗАО "Пензенская Кондитерская фабрика"

Высшее руководство ЗАО "Пензенская Кондитерская фабрика" в лице Исполнительного директора устанавливает **Миссию**: "Мы выпускаем продукцию, которая помогает делать жизнь приятней".

Стратегическая цель деятельности ЗАО "Пензенская кондитерская фабрика" - оперативное удовлетворение запросов и ожиданий потребителя по качеству и ассортименту выпускаемой продукции по приемлемым ценам.

Главная цель деятельности предприятия в области качества - повышение технико-экономического потенциала предприятия и благосостояния работающих на нем людей путем выпуска и реализации конкурентноспособной продукции, удовлетворяющей требования потребителя.

РУКОВОДСТВО ПРЕДПРИЯТИЯ БЕРЕТ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ОБЕСПЕЧИТЬ:

-разработку и внедрение системы менеджмента качества на основе требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008;

- соответствие системы менеджмента качества установленным требованиям и постоянное повышение ее результативности.

Руководство предприятия устанавливает следующие принципы политики в области качества:

Система менеджмента качества не цель, а средство достижения цели;

Потребитель - арбитр качества продукции;

Профессионализм, понимание выполняемых задач и личная ответственность работающих - основные условия обеспечения качества продукции;

Ничего в ущерб качеству;

Приоритет - предупреждению несоответствий, а не их исправлению;

Построение взаимоотношений между работниками по принципам: "каждый исполнитель имеет своего потребителя" и "совместное решение проблем".

Система менеджмента качества ЗАО "Пензенская кондитерская фабрика":

-это интегральная система, не заменяющая, не противоречащая и не конкурирующая система по отношению к действующим системам управления;

-это дружественная система, создающая благожелательную среду, в которой слажено работает весь коллектив, реализуя Политику в области качества;

-это развивающаяся система, адекватно отслеживающая потребности всех заинтересованных сторон (потребителей, акционеров, работников, общества).

РУКОВОДСТВО ЗАО "ПЕНЗЕНСКАЯ КОНДИТЕРСКАЯ ФАБРИКА" ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ИЗЛОЖЕННЫХ ПРИНЦИПОВ. ПЕРСОНАЛ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЯЗАН РУКОВОДСТВОВАТЬСЯ ИЗЛОЖЕННЫМИ ПРИНЦИПАМИ В СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Варианты заданий

№ вар.	Направление деятельности организации
1	Строительная организация
2	Предприятие по разработке и сопровождению компьютерных программ
3	Испытательная лаборатория
4	Ремонтное предприятие машиностроительной отрасли
5	Торговое предприятие
6	Предприятие по производству авиационных двигателей
7	Приборостроительный завод
8	Проектная организация (НИИ, КБ)
9	Судостроительный завод
10	Высшее учебное заведение
11	Медицинское учреждение
12	Библиотека
13	Туристическая фирма
14	Рекламное агентство
15	Супермаркет