

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 17.12.2014 13:13:01

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d42bd39e571e11e66673e949d7a4851fda5bd089

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 ЦЕЛЕЙ 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 «Цели в области качества», приобретение практических навыков анализа целей в области качества.

Общие теоретические положения

В ГОСТ ISO 9000-2011 дано следующее определение: Цели в области качества – то чего добиваются или к чему стремятся в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Постановка целей в области качества является следующим после разработки политики этапом «развертывания» системы качества в организации. Стандарт ISO 9001-2011 требует, чтобы цели в области качества были установлены, относились ко всем подразделениям и уровням управления организации и обязательно являлись измеримыми. Выполнение этого требования подразумевает под собой документирование целей в области качества.

Цели в области качества представляют собой иерархическую структуру. На верхнем уровне находятся цели, относящиеся ко всей организации. Далее эти цели раскладываются до уровня отдельных подразделений (организационных единиц). В некоторых организациях цели в области качества детализируют до уровня отдельных сотрудников. Однако, если система качества только строится, такой уровень детализации будет только вредить, т.к. для получения достоверной информации о достижении этих целей, как правило, нет соответствующих механизмов.

Цели в области качества являются основой для разработки конкретных планов и выполнения действий, поэтому формулирование целей необходимо выполняться по определенным правилам. Одним из вариантов правил по постановке целей может являться правило SMART . Формулирование целей с использованием этого правила позволяет разработать действенные цели, достижение которых легко контролировать.

Во-первых, цель должна быть конкретной (Specific). Это означает, что по формулировке цели однозначно можно понять какой результат необходимо достигнуть.

Во-вторых, цель должна быть измеримой (Measurable). Т.е. на каждую цель можно назначить определенный показатель. Измеримость цели может быть количественной или качественной. Каче-

ственный показатель применяется в том случае, когда результат невозможно или просто не целесообразно измерять в числовых значениях.

В-третьих, формулировка цели должна мотивировать на ее достижение (Attractive). Если цель будет слишком легкой, у сотрудников не будет интереса добиваться этой цели. Поэтому цель необходимо установить такой, чтобы трудность ее достижения вызывала удовлетворение от затраченных усилий.

В-четвертых, цель должна быть реалистичной (Realistic). Если установить заведомо недостижимые цели, то стимула к достижению такой цели тоже не будет.

В-пятых, цель должна быть ограничена во времени (Time framed). На достижение цели необходимо отвести строго определенный период времени. Это позволит осуществлять мониторинг достижения цели и, при необходимости, корректировать усилия по ее достижению.

Кроме указанных выше правил, важно учесть еще один момент – цели должны быть конкретными, но «гибкими». По ходу реализации планов многое может измениться. Изначальные условия достижения целей могут не подтвердиться, либо оказаться нереальными для выполнения. Поэтому при постановке целей в области качества следует предусмотреть этапы пересмотра и актуализации целей. Эти этапы также, желательно включить в документ – «цели в области качества».

Так как цели в области качества имеют привязку ко времени, то по своему характеру эти цели могут являться частью стратегических целей организации, составлять тактические цели и быть оперативными целями. Когда система качества только строится в организации, цели в области качества, как правило, устанавливают на период один год.

Задание:

1. Изучить теоретические сведения и требования ГОСТ ISO 9001-2011 к целям в области качества.
2. По заданию преподавателя провести анализ целей в области качества одного из российских предприятий.
3. Сделать выводы о соответствии целей 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 целей в области качества.
- 5) Вывод.

Контрольные вопросы

1. Приведите определение цели в области качества.
2. Какие документы должны быть разработаны на предприятии до целей в области качества? Почему?
3. Для кого предназначаются цели в области качества?
4. Какие требования к целям 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.