



# МИССИЯ, ВИДЕНИЕ, ПОЛИТИКА И ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

ЛЕКЦИЯ

# Политика в области качества

Для успеха организации на рынке важным является формулирование стратегических целей качества организации, а именно его политики в области качества

**Наличие  
Политики –  
обязательное  
требование  
ГОСТ Р ИСО 9001**

**Политика в области качества –  
общие намерения и направления  
деятельности организации в  
области качества, официально  
сформулированные высшим  
руководством (ГОСТ Р ИСО 9000-2001)**

## Политика в области качества

- 1.** является самостоятельным документом, но обязательно включается в РК
- 2.** является основой для постановки долгосрочных целей в области качества и стратегии организации
- 3.** даёт возможность персоналу организации и всем заинтересованным сторонам получить четкое представление об отношении руководства организации к качеству

# Взаимосвязь политики в области качества

**ОБЩАЯ ПОЛИТИКА**

**Политика в области качества**

**Экономическая  
политика**

**Научно-  
техническая  
политика**

**Социальная  
политика**

**Образовательная  
политика**

# Руководство организации должно



**3** Принять меры, обеспечивающие понимание Политики, ее проведение и внедрение

**2** Утвердить Политику

**1** Определить и документировать Политику

**требования  
ГОСТ Р ИСО 9001-2001**

**долгосрочные  
цели  
организации**

**характер  
будущих  
улучшений,  
необходимых  
для успешной  
деятельности  
организации**

**При разработки  
Политики  
следует  
учитывать**

**степень  
удовлетворен-  
ности  
потребителей  
продукцией и  
услугами  
организации**

**потребности и  
ожидания  
заинтересованных  
сторон**

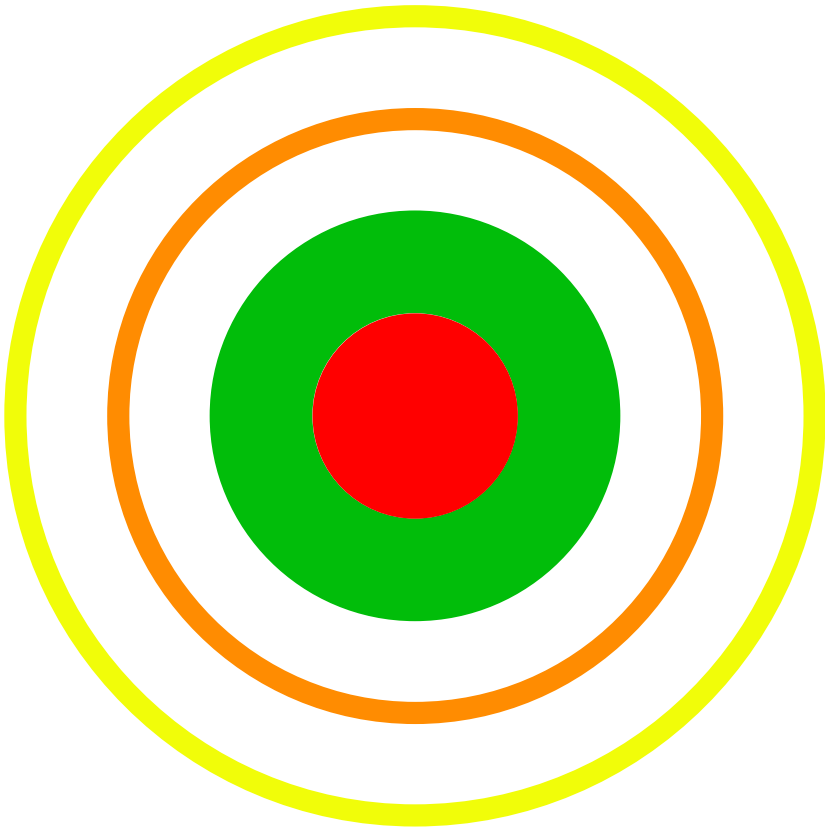
**ресурсы,  
необходимые  
для реализации  
Политики**

# Принципы, используемые при формировании Политики

*Политика должна:*

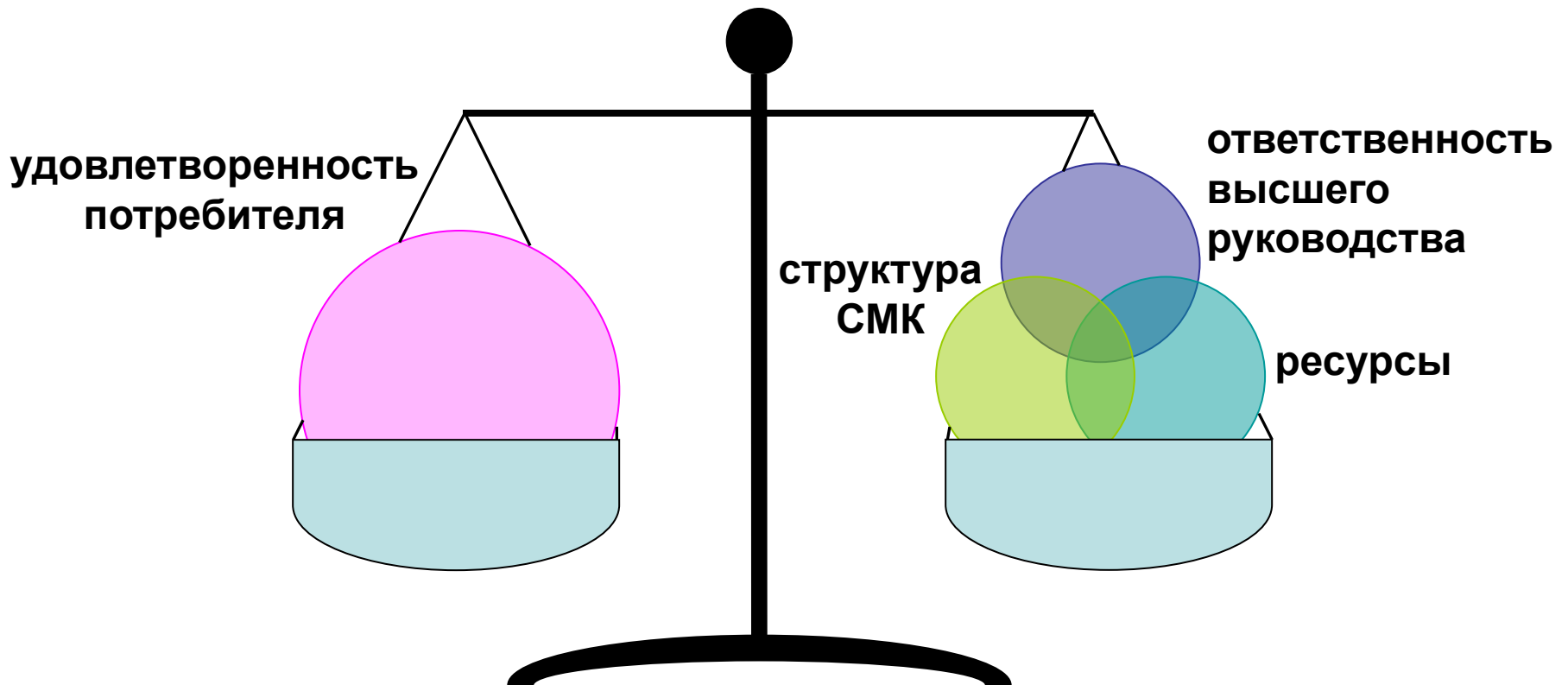
относиться к определённой  
организации  
быть доступной для понимания

быть честной и  
достижимой  
быть краткой



# Для организаций, предоставляющей услуги необходимо учитывать

- ❖ удовлетворение требования потребителей
- ❖ постоянное улучшение оказываемой услуги
- ❖ эффективность при предоставлении услуги



# Политика в области качества

Установить принципы!

Наметить цели!

Определить стратегию!

Гарантировать, что весь персонал  
понял политику качества!

Следовать стратегии!

Достичь целей!





- Принципы определяют для организации общую актуальную значимость политики качества. Принцип – это основная, главная цель организации, или девиз под которым она работает. Такими принципами могут быть, например: удовлетворение требований потребителя; завоевание доверия заказчиков и расширение сбыта; улучшение экономического положения предприятия.
- Исходя из принципов формулируются декларативные долгосрочные цели организации.
- Затем определяется стратегия достижения целей по качеству и реализации принципов организации.

# Процедура разработки и управления Политикой в области качества





# Политика в области качества ОАО "ЯРТЕЛЕКОМ"

**Ключевая цель акционерного общества в области качества и основа его жизнедеятельности — обеспечение потребностей пользователей в телекоммуникационных услугах в соответствии с их ожиданиями.**

Для достижения этой цели акционерное общество осуществляет:

- непрерывное совершенствование процессов, обеспечивающих предоставление услуг с наилучшими показателями удовлетворенности потребителей;
- расширение спектра оказываемых услуг, анализ и внедрение опыта лучших мировых операторов, современных технологий и оборудования и повышение на этой основе качества услуг и сервиса;
- оптимальное расходование ресурсов и средств для снижения себестоимости услуг и обеспечения конкурентоспособности цен;
- информирование населения и организаций через средства массовой информации о предоставляемых услугах и перспективах телекоммуникационных средств связи.

**Акционерное общество определило следующие пути реализации ключевой цели в области качества:**

- обеспечение основного принципа деятельности — качество прежде всего — и ответственности каждого сотрудника на основе осознанного подхода за качество предоставляемых услуг и обслуживания пользователей;
- подбор кадров, способных к непрерывному обучению и стремящихся к постоянному улучшению своей деятельности;
- повышение компетентности, четкое выполнение своих профессиональных обязанностей и предупреждение ошибок — норма работы каждого: от руководителя до рядового сотрудника акционерного общества;
- непрерывное улучшение качества путем вовлечения всех сотрудников акционерного общества в коллективный труд единомышленников;
- кооперация и сотрудничество со всеми организациями, участвующими в процессе производства и оказания услуг.

**Руководство акционерного общества совершенствует деятельность в сфере качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 и критериев Европейской премии по качеству, постоянно заботится об обучении персонала, стимулировании инициативы и творческого роста работников акционерного общества.**

# Политика в области качества РИА "Стандарты и качество"

**1. Мы стремимся содействовать успешной деятельности наших потребителей, создавая для них информационные продукты по менеджменту качества, управлению окружающей средой и качеству образования.**

Это значит, что мы стараемся наилучшим образом удовлетворять запросы наших потребителей, оперативно доставляя им полную и достоверную информацию, используя современные информационные технологии и стараясь сделать форму подачи нашей информации удобной, дизайн журналов, книг и других изданий — современным, полиграфическое исполнение — качественным.

*Мы — организация, ориентированная на потребителя.*

**2. Мы готовы к переменам и стремимся делать новое и необходимое, а не отжившее, но привычное.**

Это значит, что мы готовы постоянно совершенствовать нашу работу, чтобы быть способными удовлетворять непрерывно изменяющиеся запросы наших потребителей. Мы осознаем необходимость перехода от функциональной к процессной структуре организации и понимаем, что бизнес-процессы имеют ограниченный жизненный цикл и, следовательно, должны своевременно обновляться.

*Мы — развивающаяся организация, восприимчивая к новому.*

**3. Мы добиваемся максимально полного и эффективного использования информационных, материальных и финансовых ресурсов агентства.**

Это значит, что мы стремимся к непрерывному повышению прибыльности нашей организации посредством сокращения, а в перспективе — устранения всех видов потерь.

*Мы — эффективная организация.*

**4. В нашей организации каждый относится к коллеге по следующему этапу процесса как к внутреннему потребителю.**

# Политика в области качества

## РИА "Стандарты и качество"

Это значит, что мы организуем свою деятельность таким образом, чтобы на любом последующем этапе процесса не требовалось устранять недостатки, порожденные на предыдущем этапе этого процесса.

*Мы — организация, ориентированная на процессный подход.*

**5. Мы повышаем ценность нашего агентства путем непрерывного роста профессионализма каждого сотрудника, совершенствования внутрифирменных отношений и использования прогрессивных технологий.**

Это значит, что каждый из нас нацелен на непрерывное самообразование и повышение квалификации, эффективное участие в командной работе и освоение новых информационных технологий.

*Мы — обучающаяся организация.*

**6. Наше процветание мы связываем с процветанием всех тех, для кого и с кем мы работаем.**

Это значит, что наше благополучие зависит от благополучия наших потребителей, поставщиков и партнеров.

*Мы — конструктивная организация партнерского типа.*

**7. Мы ценим способность наших лидеров содействовать профессиональной самореализации сотрудников агентства.**

Это значит, что мы осуществляем настоящую Политику в области качества при активном участии каждого из нас во главе с высшим руководством и понимаем, что главная ценность лидеров нашего агентства — их способность раскрывать творческий потенциал каждого сотрудника.

*Мы — организация, базирующая свою деятельность на лидерстве и вовлеченности персонала.*

**8. Конечная цель реализации нашей Политики в области качества — создание продукции, удовлетворяющей непрерывно изменяющиеся запросы потребителей, на основе высокой корпоративной культуры агентства.**

Это значит, что мы совершенствуем нашу систему менеджмента качества и делаем прозрачной нашу Политику в области качества, ориентируясь на долгосрочные подлинные интересы наших потребителей, нашего персонала и общества в целом.

*Мы работаем для тех, кто сделал ставку на качество!*

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**  
**ГОУ ВПО «СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ**  
**УНИВЕРСИТЕТ»**

**МИССИЯ СибГТУ** – обеспечивать качественную подготовку специалистов новой формации для химико-лесного комплекса и гуманитарной сферы, способных к постоянному повышению своего уровня и практической реализации полученных знаний в науке, производстве, предпринимательской деятельности для инновационного развития экономики региона через интеграцию образовательного процесса, фундаментальных и прикладных исследований.

**ВИДЕНИЕ СибГТУ** – превратить университет в интеллектуальный центр Сибири и Дальнего Востока по реализации образовательных, научно-исследовательских информационных, инновационных, социальных программ и национальных проектов в сфере химико-лесного комплекса и других профильных для вуза отраслей.

# ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ГОУ ВПО «СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Реализация поставленной цели достигается путём:

- Обеспечения единства трёх составляющих образования:
  - обучения как процесса передачи опыта, знаний, умений, навыков – приобретения профессиональной компетенции;
  - воспитания как процесса социализации общества;
  - просвещения как процесса приобщения к культуре.
- Предъявления высокого уровня требований к студентам, преподавателям, образовательным программам и технологиям, гарантирующим качество подготовки специалистов.
- Улучшения качества образования через:
  - интеграцию учебного процесса с наукой и производством, позволяющей приобретать современные знания, профессиональные навыки, умения учиться и в полной мере реализовывать свои компетенции и творческий потенциал на практике;
  - внедрение инновационных образовательных технологий через поддержку научно-педагогических школ и поощрение творческой инициативы сотрудников СибГТУ;
  - улучшение учебно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса.
- Развития и углубления фундаментальных и прикладных научных исследований, инновационной деятельности.



# ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ГОУ ВПО «СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

- Развития многоуровневой системы непрерывного образования, включающей дополнительное профессиональное образование.
- Создания взаимовыгодных связей с передовыми организациями, ведущими научными и образовательными учреждениями России и зарубежья, а также с органами исполнительной и законодательной власти Красноярского края.
- Создания в университете благоприятных условий для эффективной учебной и научно-исследовательской работы и среды, стимулирующей стремление к знаниям, свободное выражение мыслей, идей, творческих способностей, а также непрерывный рост профессионализма каждого сотрудника и совершенствование корпоративных отношений.
- Постоянного совершенствования процессов деятельности и системы качества СибГТУ с учетом долгосрочных интересов потребителей, сотрудников и общества в целом.

Руководство СибГТУ берёт на себя ответственность за выполнение стратегического плана и целей в области качества.

Каждый сотрудник несёт ответственность за реализацию данной политики и результативное функционирование системы качества на основе требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 как основы гарантии качества нашей деятельности.

Ректор СибГТУ

01.10.2007 г.

В.В. Огурцов

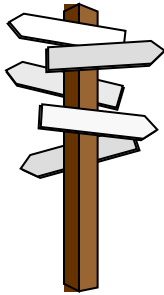
# Цели в области качества

это то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества

Базой для установления целей  
в области качества является  
Политика в области качества

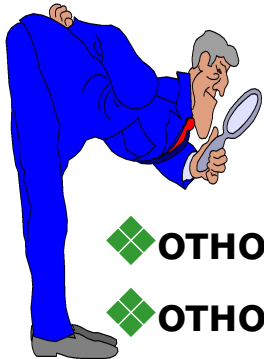


# Классификация целей в области качества



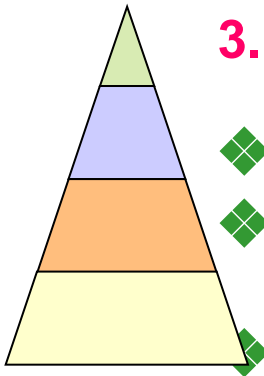
## 1. По направленности:

- ◆ внешние
- ◆ внутренние



## 2. По объекту использования:

- ◆ относящиеся к продукции
- ◆ относящиеся к СМК
- ◆ Относящиеся к процессу



## 3. По уровню действия:

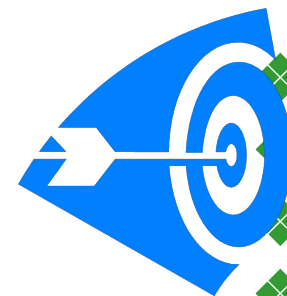
- ◆ на уровне организации
- ◆ на уровне структурного подразделения
- ◆ на уровне исполнителя



## 5. По длительности достижения:

- ◆ долгосрочные (10 – 25 лет)
- ◆ среднесрочные (3 – 5 лет)
- ◆ краткосрочные (1 – 2 года)
- ◆ оперативные (до 1 месяца)

## 4. По содержанию мер, направленных на достижение цели:



- ◆ экономические
- ◆ организационные
- ◆ социальные
- ◆ технические



# Развертывание целей в области качества

Политика в области качества

Цели организации  
в области качества

Цели  
структурных  
подразделений  
в области  
качества

Цели  
структурных  
подразделений  
в области  
качества

Цели  
структурных  
подразделений  
в области  
качества

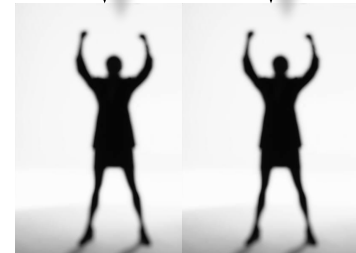
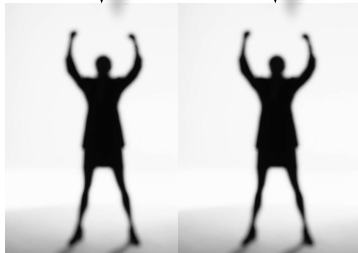
Цели  
процессов

Цели  
процессов

Цели  
процессов

Цели  
процессов

Индивидуальные цели



Декларативные

Количественные

# Определение целей организации с учетом заинтересованных сторон

## Будущее организации

Потребители	Работники	Поставщики	Владельцы	Общество
повышение качества	высокая зарплата	Цели повышение цены	Окупаемость инвестиций	Обеспечение безопасности
снижение цены	профессиональный рост	снижение требований к качеству	прибыльность организации	защита окружающей среды
поставка точно в срок	хорошие условия соцкультбыта	смягчение дисциплины поставок	выполнение собственных заказов	сбережение ресурсов
снижение стоимости эксплуатации	охрана труда	долговременность коммерческих связей	стабильность рынка	Выполнение законов
наличие сервиса	участие в управлении	партнерство на рынке	сохранность имущества	снижение безработицы
наличие сертификата	хороший психологический климат	понимание нужд поставщика	развитие производства	социальная защита работников