



ДОКУМЕНТАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

ГОРКИНА А.С., ГРУППА 8351

Основные предпосылки строгой документации в управлении качеством

периодическая фиксация данных о фактическом качестве и функционировании системы качества

высокие требования к качеству и выполнению действий по его обеспечению

закрепление лучших традиций и накопленного опыта организации работ в системе качества



К основным документам, регулирующим систему качества на предприятии, относят:

Справочник по
качеству для всей
организации



Он является основным документом, используемым для подтверждения и описания документированной системы качества. Как правило, в нем содержится сформулированная высшим руководством организации политика в области качества, организационная структура и цели по качеству.

Объем справочника:
90-120 листов. Он включает **20** глав по числу основных элементов системы (согласно **МС ИСО 9001**).

Задача справочника: определить структуру системы качества, одновременно выполняя роль постоянного справочного пособия по внедрению и поддержанию в рабочем состоянии системы управления качеством.


К основным документам, регулирующим систему качества на предприятии, относят:

Методические документы
общего характера



Как правило, к ним относятся стандарты предприятия (документированные процедуры качества), которые регламентируют порядок и последовательность осуществления действий в системе качества (рабочие инструкции по проектированию, материально-техническому снабжению и организации процессов). Объем всех документов варьируется от 200 до 400 страниц.

Набор рабочих инструкций для исполнителей, справочники и другая документация системы



Количество и объем этих документов может меняться в зависимости от типа производства и продукции

Руководство по качеству

Стандартный объем Руководства по качеству составляет около 50 страниц. Оно должно соответствовать всем параграфам выбранного стандарта ИСО (ИСО 9001, ИСО 9002 или ИСО 9003

Основное назначение
Руководства по качеству



общее описание системы качества и составляющих ее подсистем (планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества).

Руководство по качеству выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании.



Порядок построения Руководств по качеству

Он носит необязательный характер и зависит от потребностей организации. В соответствии с ИСО 10013 "Руководящие указания по разработке руководств по качеству" в их состав рекомендуется включать следующие разделы:

→ наименование, область применения

→ оглавление

→ вводящую часть об организации и самом Руководстве по качеству

→ политику в области качества

→ описание организации, ответственности и полномочий

→ определения (если в этом есть необходимость)

→ приложения с дополнительной информацией (если в этом есть необходимость)



Согласно стандарту ИСО 9001, система качества должна содержать следующие элементы, каждый из которых описывается в соответствующем разделе Руководства по качеству:





1. Ответственность руководства
2. Система качества
3. Анализ контракта
4. Управление проектированием
5. Управление документацией
6. Закупки продукции
7. Продукция, поставляемая потребителем
8. Идентификация продукции и прослеживаемость
9. Управление процессами
10. Контроль и проведение испытаний
11. Контрольное, измерительное и испытательное оборудование
12. Статус контроля и испытаний
13. Управление несоответствующей продукцией
14. Корректирующие и предупреждающие действия
15. Погрузочно-разгрузочные работы, хранение, упаковка и поставка
16. Регистрация данных о качестве



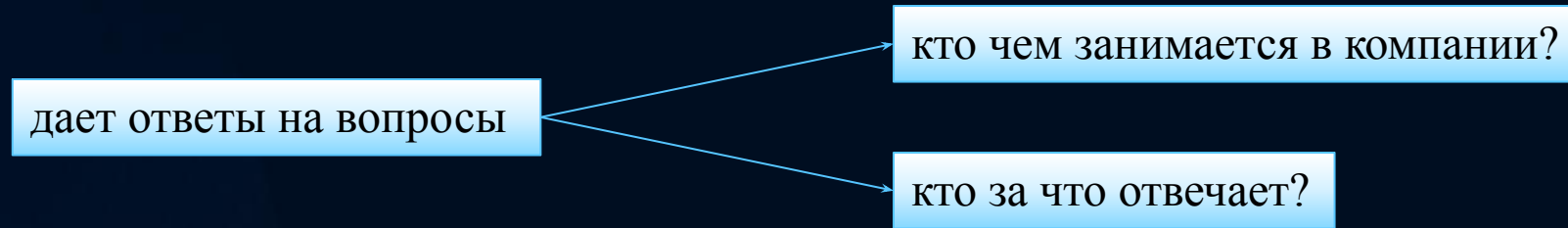
Рабочая инструкция

это один из инструментов стандартизации рабочего процесса

Рабочая инструкция представляет собой документ, в котором описаны правила выполнения конкретного процесса, вида работы, операции. У каждого работника может быть несколько рабочих инструкций по каждому виду работ.

Рабочая инструкция			
Цех	Склад ООО «Т.Б.М. – Черноземье»	Дата согласования:	
Участок	Комплектация	Начальник склада (ФИО, подпись)	
		Директор филиала (ФИО, подпись)	
Начало работы			
<ol style="list-style-type: none"> 1. К работе необходимо приступать в одежде согласно технике безопасности. 2. Перед началом работы проверить наличие ножа, маркера, ручки, рулетки и перчаток. 			
Шаг	Описание	Шаг	Описание
Шаг1 	Получить задание в системе ШК	Шаг5 	Подписать каждый отдельно упакованный товар, указав название фирмы, номер счета и регион.
Шаг2 	На основании содержимого накладной подготовить упаковочный материал, в том числе нарезать пакеты из полиэтиленового рукава и взять необходимый инструмент.	Шаг6 	Разместить подготовленный к отгрузке товар в зоне комплектации региона.

Описание бизнес-процессов



Это делает компанию прозрачной и подконтрольной руководству.

Прозрачность в первую очередь выгодна руководителям организации, при этом она заставляет всех сотрудников работать на цели организации в ущерб их личным интересам.

Более того описание бизнес-процессов и повышение прозрачности позволяет выявить излишки финансовых и временных ресурсов, которые "припасли" сотрудники" на крайний случай.

Поэтому основная часть сотрудников не заинтересована в этой работе и при описании деятельности компании постоянно возникают сопротивления, препятствующие получению реальной информации о том, кто чем в компании занимается и кто за что отвечает.

«Золотые» правила описания бизнес-процессов

Правило 1. Составляйте, уточняйте, подтверждайте схемы вместе с "владельцами"/"участниками" бизнес-процессов.

Правило 4. Создавайте схемы деятельности, а не организационных структур.

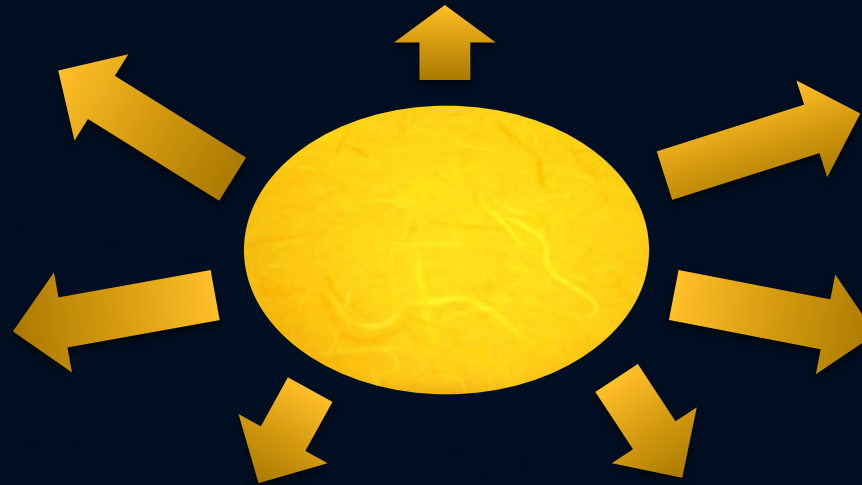
Правило 2. Используйте визуальные подходы описания бизнес-процессов, способствующие повышению эффективности работы в группе.

Правило 3. Используйте язык, понятный "владельцам"/"участникам" бизнес-процесса.

Правило 7. Не смешивайте понятия "как есть", "как должно быть", "как будет".

Правило 5. Избегайте излишней детализации бизнес-процессов, особенно на схеме "как есть".

Правило 6. Избегайте составления схемы бизнес-процесса ради схемы, не ведущей к дальнейшему анализу и действиям.



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!**