



# 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

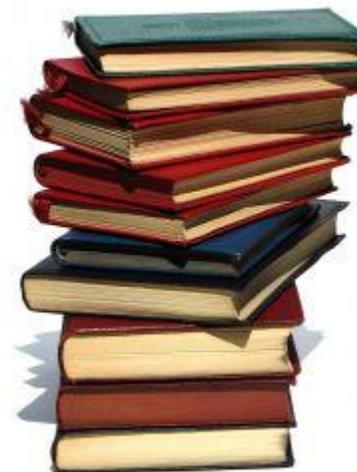
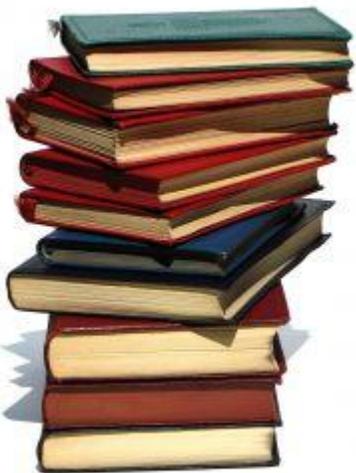
→ вводящую часть об организации и самом Руководстве по качеству

→ 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



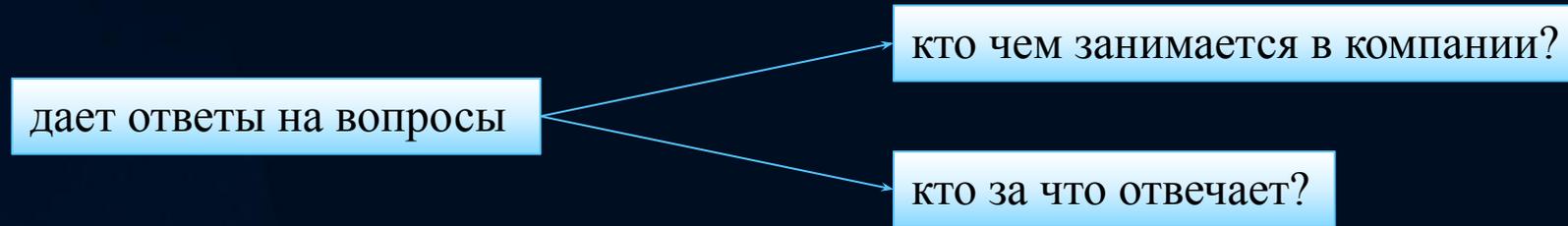
# Рабочая инструкция

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.

<b>Рабочая инструкция</b>			
Цех	Склад ООО «Т.Б.М. – Черноземье»	Дата согласования:	
Участок	Комплектация	Начальник склада (ФИО, подпись)	
		Директор филиала (ФИО, подпись)	
<b>Начало работы</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. К работе необходимо приступать в одежде согласно технике безопасности.</li> <li>2. Перед началом работы проверить наличие ножа, маркера, ручки, рулетки и перчаток.</li> </ol>			
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.

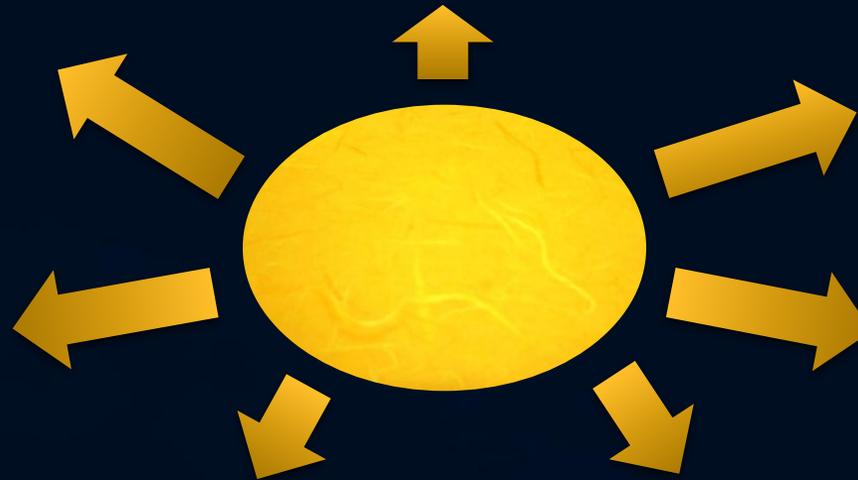
Правило 2. Используйте визуальные подходы описания бизнес-процессов, способствующие повышению эффективности работы в группе.

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!!!**