

УДК 622

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ: ПОНЯТИЕ, ЦЕЛИ И СТРУКТУРА

Аверьянов Е.О., магистрант гр. УКм-191, II курс

Научный руководитель: Шатько Д.Б., к.т.н., доцент

Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Документация системы менеджмента качества (СМК) – это набор соответствующих документов, которые требуются для успешного функционирования и совершенствования СМК организации. Документы могут быть предписывающими или подтверждающими [4]. В первых содержится алгоритм тех или иных действий, способствующих выполнению процессов, а также требования по производству и проверке изготавливаемой продукции или предоставляемых услуг. Второй вид документов предназначен для свидетельствования осуществления различного рода требований.

Типовая структура документации СМК состоит из трех уровней: уровень «А» содержит Руководство по качеству, «В» – документированные процедуры, «С» – рабочие инструкции и прочая информация, относящаяся к СМК организации [3]. Данная статья посвящена описанию Руководства по качеству, а именно, его понятия, целей для его разработки и структуре.

Руководство по качеству – это документ, содержащий в себе краткое содержание СМК организации. Данный документ, будучи самым основным руководящим документом для современной организации, играет роль своеобразного «проводника» действующей СМК. Чтобы Руководство было максимально эффективным, оно должно быть оформлено предельно лаконично и ссылаться на процессы и процедуры.

Цели Руководства по качеству [5]:

- представление политики, целей в области качества организации;
- четкое описание СМК организации;
- доведение до сотрудников организации требований СМК с инструкцией по их исполнению;
- презентация соответствия СМК организации установленным требованиям;
- отображение взаимодействия процессов в организации;
- описание организационной структуры предприятия;
- поддержание постоянного функционирования СМК с учетом динамики условий;
- предоставление документированной информации для аудита СМК;
- демонстрация вовлеченности руководства в СМК организации;
- совершенствование процесса управления документированными процедурами и иными документами в области качества.

Каждый из сотрудников организации должен быть ознакомлен с содержанием Руководства по качеству и иметь представление о том, как его применять. Документ следует своевременно совершенствовать и актуализировать, за что должны нести ответственность уполномоченные сотрудники.

Объем и содержание Руководства может определяться самой организацией, поскольку жестких рамок и правил его разработки не существует. Структура данного документа зависит от масштабов организации, ее деятельности и принципов.

Руководство по качеству может состоять из следующих частей [2]:

- содержание;
- введение;
- область применения;
- нормативные ссылки;
- термины и определения;
- среда организации;
- лидерство;
- планирование;
- средства обеспечения;
- деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг;
- оценка результатов деятельности;
- улучшение;
- приложения.

В содержании Руководства по качеству представлены названия разделов и подразделов с их порядковыми номерами и номерами страниц, а также приложения.

Введение содержит общие сведения об организации, ее адрес, телефон, почту и так далее. При необходимости сюда можно включать общую информацию о Руководстве по качеству.

Раздел «Область применения» повествует о том, как, кем и когда должно или может применяться действующее Руководство.

Далее представлены нормативные ссылки на документы и стандарты, которые были использованы в разработке и формировании Руководства.

Затем рассматриваются термины и сокращения, которые задействованы в действующем Руководстве, и определения к ним.

После вводной части Руководства по качеству следуют разделы, составленные на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Говоря простым языком, данный стандарт играет роль шаблона для разработки основной информации, формирующей Руководство по качеству. Основные разделы и подразделы ГОСТ Р ИСО 9001-2015 проецируются на конкретную организацию и описывают ее деятельность в области системы менеджмента качества. Здесь представлена информация, касающаяся среды организации, СМК и ее процессов, ориентации на потребителей, Политики и целей в области качества, ответственности и полномочий, действий в отношении рисков и возможностей, ресурсов и инфраструктуры, об-

мена информацией, деятельности на стадиях жизненного цикла продукции и услуг, оценки и мониторинга результатов деятельности организации, а также действий по корректировке несоответствий и улучшению результативности СМК [2].

В завершающей части Руководства по качеству оформлены соответствующие приложения, лист согласования, лист регистрации изменений и ревизий, а также листы ознакомления. В качестве приложений используются таблицы и иные объемные графические материалы.

Таким образом, Руководство по качеству – важнейший руководящий документ, применяемый в качестве «справочника» системы менеджмента качества современной организации. Структура и вид данного документа формируются на усмотрение организации, без четких рамок или правил, однако с содержанием должен быть ознакомлен каждый сотрудник. Понятное, лаконичное и грамотно структурированное Руководство по качеству – залог привлекательного имиджа организации и успешного функционирования в области качества продукции и услуг.

Список литературы:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» – М.: Стандартинформ – 2015. – 48 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» – М.: Стандартинформ – 2015. – 23 с.
3. Коник Н.В. Краткий курс лекций для студентов 3 курса направления подготовки 38.03.01. Менеджмент / Сост. Н. В. Коник; ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». – Саратов, 2016 – 68 с.
4. Документация СМК [электронный ресурс] – <https://iso-management.com/smk/dokumentatsiya-smk/>
5. Руководство по качеству ИСО [электронный ресурс] – https://www.businessstudio.ru/articles/article/rukovodstvo_po_kachestvu_iso/