

УДК 658.562

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ РУКОВОДСТВА ПО КАЧЕСТВУ ОРГАНИЗАЦИИ

И.В. Богачев, студент гр. МРМ-141, I курс

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

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

В настоящее время очень актуальными являются вопросы, связанные с разработкой и внедрением системы менеджмента качества в организации. Одним из основных документов в соответствии со стандартами семейства ISO 9001 является руководство по качеству, которое занимает одну из ключевых позиций в общей иерархии документов СМК. Наличие Руководства по качеству является одним из обязательных условий при сертификации организации.

Разработка руководства по качеству позволяет организации упорядочить разноплановые документы всех уровней, обобщить и оптимизировать основные бизнес-процессы, собрать и сконцентрировать в одном документе практически всю информацию о своей деятельности, что, в конечном счете, положительным образом скажется на функционировании организации и повышении конкурентоспособности ее продукции и услуг.

Исходя из вышесказанного, разработке и внедрению руководства по качеству уделяется тщательное внимание.

Структура руководства по качеству, как правило, совпадает со структурой стандарта ISO 9001:2008, но обязательного требования к структуре руководства на данный момент не существует. Каждая организация может самостоятельно определять, как должно выглядеть и из каких разделов состоять руководство по качеству.

Руководство по качеству является обобщающим документом системы менеджмента качества (СМК) организации и содержит описание политики организации в области качества, а также основные положения СМК, а также сведения об организации и ее деятельности. Объем документа, как правило, составляет около 50 страниц.

В руководстве по качеству определяется процесс распределения обязанностей, полномочий и ответственности работников организации в системе менеджмента качества.

Руководство по качеству включает в себя все документально оформленные процедуры СМК, необходимые для общего планирования и управления процессами, оказывающими влияние на качество продукции и услуг организации.

Руководство по качеству должно максимально отражать политику организации в области качества, цели и документированные процедуры организации работы. Именно поэтому разделы руководства должны быть обязательно связаны с элементами ISO 9001:2008.

Чтобы избежать большого объема документов, необходимо создать ссылки на действующие стандарты и другие документы предприятия, которые в последствие помогут создателям руководства.

Задание на разработку и исполнение руководства по качеству оформляется приказом руководителя организации. Процесс разработки производится и контролируется ответственным лицом. Использование документов, которые уже имеются в организации, поможет существенно сократить время и сэкономить ресурсы для разработки руководства по качеству.

Ответственное лицо обязуется гарантировать точность и полноту содержания руководства по качеству, а также его целостность и доступность для понимания.

Перед тем как утвердить руководство, его необходимо подвергнуть качественному анализу со стороны ведущих специалистов и руководителей структурных подразделений организации, поскольку необходимо гарантировать, что оно будет ясным, точным, приемлемым и правильным. Предполагаемые пользователи должны иметь возможность оценить документ с точки зрения эффективности его использования в работе организации.

Руководство по качеству в общем случае содержит следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- область распространения и применения;
- введение; политику и задачи организации в области качества;
- описание организационной структуры, ответственности и полномочий;
- описание элементов системы менеджмента качества;
- раздел определений, в случае необходимости;
- приложения;
- лист изменений;
- обозначение Руководства по качеству;
- дату введения;
- номер редакции (при переиздании);
- сведения о проверке (дату и подпись ответственного за систему качества);
- утверждающую подпись директора, номер экземпляра и сведения о пользователе, год издания.

Содержание руководства по качеству отражает название разделов руководства и порядок их нахождения в содержании. Система нумерации разделов, подразделов, страниц, рисунков, диаграмм, таблиц, приложений должна быть ясной и логически выстроенной, так любой работник организации должен уметь ориентироваться в руководстве по качеству.

Область распространения и применения должна определять область деятельности организации, на которую распространяется руководство по качеству, а также где и в каких случаях она применяется.

Во введении рассматривается обобщенная информация о предприятии и о самом документе. Резюме об организации должно состоять из его названия, адреса, телефона, факса, электронной почты. Также можно включать дополнительную информацию об организации, такую как направления его деятельности, историческую справку, объем и виды выпускаемой продукции.

Раздел **«Политика и задачи предприятия в области качества»** должен отражать политику и задачи организации в области качества. В разделе трактуются обязательства и цели организации в области качества, а также описываются способы доведения политики в области менеджмента качества до всего персонала, способы ее реализации и поддержания на всех уровнях управления.

В разделе **«Описание организационной структуры, ответственности и полномочий»** приведено описание организационной структуры. Может быть выделена организационная схема организации.

Руководство по качеству **должно описывать все используемые элементы СМК**. Описание всех элементов может быть выделено в отдельном разделе.

Все разделы должны быть связаны между собой и составлять скоординированную и логичную систему менеджмента качества. Это может быть сделано с помощью включения, либо с помощью ссылок на процедуры системы менеджмента качества.

Каждая организация самостоятельно определяет элементы системы менеджмента качества, которые для нее являются приемлемыми. На основании требований к этим элементам определяются способ использования, применения и контроля каждого из выбранных элементов.

Если наличие **раздела с определениями** необходимо в руководстве по качеству, то он может быть размещен после раздела «Область распространения и применения». Рекомендуется использовать стандартные определения и термины, которые приводятся в официальных документах по менеджменту качества или в общеизвестных словарях. Этот раздел должен содержать определения терминов и понятий, которые используются в разрабатываемом документе.

Возможно **включение приложений**, которые содержат данные, являющиеся дополнением к руководству по качеству. К ним может относиться: перечень документов СМК, организационная структура организации, организационная структура службы качества, матрица распределения документов, матрица распределения ответственности и полномочий, а также, при необходимости, инструкции и процедуры.

Для фиксирования информации об изменениях логично в руководстве по качеству предусмотреть **лист для регистрации изменений**. Он может

находиться на первой или последней странице документа, либо в каждой главе отдельно.

Целесообразно сформировать руководство по качеству таким образом, чтобы можно было легко и быстро заменить отдельные разделы или страницы. По этой причине руководство по качеству рекомендовано не сшивать.

В том случае, когда руководство по качеству используется в рекламных целях организации, или может быть доступно большому кругу лиц, не работающих в организации, не стоит описывать процессы, которые могут представлять собой коммерческую тайну или секреты организации.

Необходимо помнить, что система менеджмента качества призвана служить организации, а не организация – системе качества. Документация системы менеджмента качества должна иметь структуру, максимально соответствующую организации и ее коммерческой деятельности.

Таким образом, разработка руководства по качеству является обязательным этапом при внедрении системы менеджмента качества любой организации, независимо от ее масштаба и вида деятельности. Руководство по качеству является неотъемлемой частью системы менеджмента качества организации, направленной на улучшение качества продукции, производственного процесса и удовлетворения современных потребностей рынка.

Список литературы:

1. Как написать руководство по качеству [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://quality.eup.ru/DOCUM4/write-rk.htm>. – Загл. с экрана.
2. Менеджмент качества [Электронный ресурс]. Режим доступа : http://www.kpms.ru/Procedury/Q_Manual.htm. – Загл. с экрана.
3. STANDARD.RU – портал о стандартах [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://www.standard.ru/iso9000/iso9000-txt5.phtml>. – Загл. с экрана.
4. SUPPORT 17 [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://www.support17.com/component/content/668.html?task=view>. – Загл. с экрана.