

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/253891>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент в организации

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. НЕСООТВЕТСВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	4
1.1 Принципы менеджмента качества.....	4
1.2 Определение корневых причин.....	7
1.3 Корректирующие действия согласно стандарта качества.....	8
2. ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 «ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»	11
3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ВНЕДРЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ НА ПРИМЕРЕ ООО «ЭНЕРГОФИНСТРОЙ»	13
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.....	18
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	19
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	20

ВВЕДЕНИЕ

Одним из требований международных стандартов, понимание и выполнение которых часто вызывает затруднение, является требование в отношении разработки и выполнения мер коррекции и корректирующих действий по выявленным несоответствиям.

Сначала рассмотрим определения терминов, которые даны в стандарте ИСО 9000:2015.

- Несоответствие – это невыполнение требования.

- Коррекция – это действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

- Корректирующее действие – это действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Принципиальное отличие коррекции от корректирующих действий состоит в следующем:

- Коррекция должна воздействовать на объект (документ, продукцию, услугу, работника, элемент инфраструктуры и прочее), в отношении которого выявлено несоответствие, чтобы устранить это несоответствие. В качестве составной части коррекции также принято рассматривать устранение последствий несоответствия.

- Корректирующие действие должно воздействовать на процесс, недостатки которого стали причиной несоответствия, и быть направлено на предупреждение повторения несоответствия на всех объектах, которые задействованы в процессе.

Цель данной работы рассмотреть комплекс мер по разработке алгоритма действий в случае срыва поставки и отгрузки на примере компании ООО «Энергофинстрой».

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи:

1. Провести аналитику основ теоретической составляющей стандарта качества ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 «Ориентация на потребителей»;

2. Разобрать практические внедрения корректирующих действий на примере компании ООО «Энергофинстрой».

1. НЕСООТВЕТСВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

В стандарте ИСО 9001:2015 указаны 2 вида несоответствий, по которым нужно разрабатывать и выполнять коррекцию и корректирующие действия:

- Несоответствия по результатам внутреннего аудита (см. п. 9.2.2.e)

Также нужно разрабатывать и выполнять коррекцию и корректирующие действия по результатам внешних аудитов (со стороны органов по сертификации, заказчиков, головных организаций и других заинтересованных сторон) и по результатам проверок со стороны контролирующих органов.

- Претензии потребителей (см. п. 10.2.1).

Согласно определению, в стандарте ИСО 9000:

Претензия (complaint) - Выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

В стандарте ИСО 9001:2015 термин «претензия» не является юридическим термином, а означает любое проявление неудовлетворенности со стороны потребителя в отношении продукции или услуги организации. Остальные виды несоответствий, по которым нужно выполнять коррекцию и корректирующие действия, организация определяет самостоятельно.

В стандарте ИСО 9001 нет прямого требования «разрабатывать и выполнять коррекцию и корректирующие действия в отношении несоответствующей продукции». Если несоответствующая продукция не попала потребителю, и он не выставил претензию, то необходимость коррекции и корректирующих действий остается на усмотрение организации.

В случае предоставления несоответствующей услуги ее обычно сложно скрыть от потребителя. Поэтому, скорее всего, потребителем будет выставлена претензия, по которой нужно запланировать и выполнить коррекцию и корректирующие действия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 «ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»,
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ,
3. Официальный сайт компании ООО «Энергофинстрой»: <http://energofin.ru/company/>.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/253891>