

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/otvety-na-bilety/268788>

Тип работы: Ответы на билеты

Предмет: Стандартизация и нормирование

-

разработке карт процессов, в рамках создания системы качества, наиболее часто используются графические и текстовые формы документирования или их сочетания. Графические формы документирования включают в себя различные диаграммы и блок-схемы. Текстовые формы документирования включают простое текстовое описание, табличное представление и «стандартные» формы (бланки).

Применение этих форм документирования обусловлено тем, что такие формы являются наиболее понятными для персонала – в первом случае процесс представляется в виде визуального изображения операций процесса и последовательности их выполнения. Во втором случае – процесс документируется текстовым описанием. Документация системы качества (в том числе и карты процессов) должна быть доступна и понятна каждому сотруднику организации, поэтому, чем проще и нагляднее формы документирования, тем лучше.

Выбор формы документирования процесса, также будет зависеть и от вида процесса. Если процесс является постоянным, то такой процесс легко представить в виде диаграммы или блок-схемы. В постоянном процессе логика, состав и последовательность операций не изменяются, поэтому при разработке графической карты процесса сложностей не возникает. Если процесс является непостоянным, то графическое представление процесса становится затруднительным, т.к. в таком процессе может изменяться последовательность операций и логические правила процесса. В таком случае, наиболее подходящим вариантом составления карты процесса будет являться текстовая форма. Для многовариантных процессов, также наиболее подходящим вариантом документирования будет являться текстовая форма.

Еще одним вариантом документирования и составления карт процессов является моделирование. Конечно, в том случае, если рассматривать моделирование не только как набор диаграмм и описаний процесса, потому что любая схема процесса или его описание уже является его моделью (например, составленная с помощью Visio). Для системы качества в моделировании интерес представляет имитационное моделирование процесса, т.к. оно позволяет найти пути улучшения процесса. Для этих целей используются CASE -средства (например, ARIS, ERwin, BPwin, Rational Rose и пр.).

10) Рабочие и должностные инструкции.

Рабочая инструкция — один из документов, определяющий ход рабочего процесса в стандартном виде. Это документ, в котором регламентируются предписания по выполнению определенных действий, имеющих отношение к рабочему процессу. Для работников одного профиля предусматривается несколько рабочих инструкций, так как они разрабатываются отдельно для каждого вида работ.

Рабочая инструкция отличается от должностной тем, что в ней прописываются все тонкости рабочего процесса, а во второй лишь то, что конкретный сотрудник должен выполнить. Должностная инструкция отражает требования к специалисту на законодательном уровне, которые тот обязан неукоснительно выполнять. Рабочая инструкция — пошаговое руководство, объясняющее работнику как правильно выполнить свои обязанности (предписания должностной инструкции).

Предназначение рабочих инструкций:

1. Возможность качественного выполнения трудовой деятельности работником без допускания ошибок.
2. Быстрое выполнение задач без необходимости самостоятельно придумывать технологический процесс, вспоминать изученное или обращаться за помощью к коллегам или начальству.
3. Ознакомление с предписаниями, позволяющими быстро узнать об особенностях применяемого оборудования, нивелирования ошибок.
4. Быстрое ознакомление работника смежного профиля с несвойственными ему задачами (при

необходимости заменить сотрудника).

В должностной инструкции конкретизируется объем обязанностей и работ, которые должно выполнять лицо, занимающее определенную должность. Должностная инструкция в соответствии с Общероссийским классификатором управленческой документации, или ОКУД, ОК 011-93 (утв. Постановлением Госстандарта от 30.12.1993 № 299) отнесена к документации по организационно-нормативному регулированию деятельности организации. К группе таких документов наряду с должностной инструкцией причислены, в частности, правила внутреннего трудового распорядка, положение о структурном подразделении, штатное расписание.

Должностная инструкция обычно составляется на основе квалификационных характеристик, которые содержатся в квалификационных справочниках (например, в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном Постановлением Минтруда от 21.08.1998 № 37).

11) Организационно-распорядительная документация систем менеджмента качества.

Организационно-распорядительная документация:

- внутренняя (приказы и распоряжения высшего руководства, служебные записки и т.п.)
- внешняя (приказы и распоряжения выше стоящих организаций);
- переписка с другими организациями и т.п.;

Организационная документация:

Должностные инструкции;

Положения о:

- структурных подразделениях,
- видах деятельности,
- главных специалистах,
- уполномоченных по качеству в подразделениях;

Устав организации (предприятия); организационная структура организации (предприятия);

Законы РФ, Постановления Правительства РФ, распоряжения вышестоящих организаций (в т.ч. в области качества);

- Лицензионные документы.

Документы каждого уровня дают ответы на конкретные вопросы.

Первый уровень - Какие цели в области качества ставит высшее руководство?

- Какие задачи надо решить руководству предприятия, чтобы достичь поставленных целей ?

-Каким образом высшее руководство предприятия обеспечивает решение задач для достижения поставленных целей?

Второй уровень – Кто, где, в каком порядке , на основании каких документов-требований, при взаимодействии с кем на уровне предприятия выполняет требования норм элементов СК при осуществлении деятельности в рамках реализации Политики в области качества?

Третий уровень

Подуровень 1 – В каком порядке , при взаимодействии с кем, на основании каких требований, в течение какого времени и как именно конкретноеподразделение выполняет требования МС ИСО 9001

Каким образом подразделение документально подтверждает факт пооперационного выполнения установленного порядка?

Подуровень 2 - Как именно исполнитель на своем рабочем месте выполняет конкретную операцию и фиксирует ее фактическое выполнение?

Четвертый уровень – Чем подтверждается факт выполнения деятельности в соответствии с конкретным требованием МС ИСО 9001

Базовый уровень формируют: 1 – документация системы обеспечения качества, охватывающая документы, устанавливающие требования к планированию и выполнению деятельности предприятия, подразделений, отдельных исполнителей; требования к продукции, технологическим процессам ее изготовления, контроля, испытаний;

2 - законодательная база-правовая документация, включающая юридические документы, дающие право предприятию осуществлять свою деятельность.

Документы базового уровня дают ответы на следующие вопросы:

- Какие работы (мероприятия) планируется провести организации (предприятию) в целом, каждому подразделению и исполнителю для реализации Политики руководства в области качества?
- Кто и какие виды работ должен выполнять при решении поставленных задач?
- Как правильно документировать фактическое выполнение операций в установленных на предприятии формах?
- Какие именно требования к продукции, технологическим процессам ее изготовления, контроля и испытаний следует неукоснительно выполнять?
- Какие требования действующего российского законодательства должна выполнять организация при осуществлении деятельности?

□ Подготовка организации к внедрению системы менеджмента качества.

Чтобы приступить к подготовке документации, на предварительном этапе нужно:

- собрать объективные данные о производственных процессах, текущей системе мониторинга за качеством;
- провести аудиты, подготовки отчеты, заключения;
- разработать и утвердить технические условия на товары, если их характеристики не подпадают под действующие ГОСТ;
- определить и зафиксировать в документах политику и цели для достижения качественных показателей.

Список процессов, применяемых при производстве или оказании услуг, их сложность и последовательность, будет отличаться для каждого конкретного предприятия. Кроме того, по мере развития бизнеса количество процессов может увеличиться, что повлияет на систему менеджмента. Поэтому владелец бизнеса должен обеспечить регулярный мониторинг за производством, своевременно вносить корректировки в менеджмент.

□ Порядок внедрения систем менеджмента качества.

Внедрение системы качества представляет собой комплекс работ, который затрагивает различные аспекты деятельности организации и ее подсистемы - подсистему стратегического управления, производственную подсистему, подсистему логистики, управление персоналом, внутренние коммуникации, документооборот и др. В связи с этим, внедрение системы качества является достаточно трудной, длительной и трудоемкой задачей. Решение этой задачи, как правило, происходит в несколько этапов.

Основные этапы внедрения СМК следующие:

- первый этап - анализ существующей ситуации в организации и обучение персонала;
- второй этап - разработка документации и изменение работы сотрудников;
- третий этап - проведение внутреннего аудита системы качества.

Каждый из этих этапов состоит из определенного, достаточно большого набора работ. Наиболее сложным и трудоемким этапом является второй этап работ, а вот наиболее критическим для всего проекта внедрения СМК является первый. Рассмотрим, что нужно сделать, чтобы разработать и внедрить систему качества.

Анализ существующей ситуации в организации и обучение персонала

Разработку и внедрение системы качества необходимо оформить как проект, имеющий свои цели, свои сроки, свои ресурсы. Поэтому прежде чем начинать анализ существующей ситуации необходимо организовать работы по проекту внедрения системы качества. Для этого, во-первых, руководство организации должно хотеть и иметь возможность административно поддерживать проект системы качества, во-вторых, должно выделить на этот проект ресурсы.

Работы первого этапа состоят из следующих основных шагов:

Шаг 1. Издаётся приказ по предприятию о начале работ по системе качества.

В приказе указываются:

цель начала работ;

ответственный за систему качества от руководства организации (лицо рангом не ниже зам. ген. директора);

состав рабочей группы по внедрению системы качества.

При выполнении этого шага необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. При выборе ответственного за систему качества от руководства организации необходимо учесть, чтобы этот человек обладал реальными властными полномочиями, достаточными для воздействия на

руководителей любых подразделений организации и имел свободное время для контроля за ходом проекта.

2. Состав рабочей группы, непосредственно занимающейся системой качества, должен быть не более 5-7 человек.

Для малого предприятия (до 100 человек) группа может выглядеть следующим образом:

Руководитель группы – руководитель службы качества организации (должен уделять не менее 50% рабочего времени вопросам построения системы качества, лучше, когда все 100%). Он же может являться и единственным

-

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/otvety-na-bilety/268788>