

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 30.05.2023 13:01:00

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

**МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра дизайна и индустрии моды

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

« 16 » 05 2023 г.



## ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Методические указания по выполнению практической и  
самостоятельной работы

Курск 2023

УДК 658.562

Составители: С.В. Ходыревская

Рецензент

Доктор технических наук, доцент *В.В. Куц*

**Документирование и управление процессами системы менеджмента качества:** методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 8 с.:– Библиогр.: с. 6.

Содержат сведения о процессном подходе в системе менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001. Рассмотрено управление процессами в организации и документирование процессов системы менеджмента качества с помощью разработки карты процессов. Приведены задания для самостоятельного выполнения, вопросы для самопроверки и подготовки, а также тест для самоконтроля.

Методические указания предназначены для бакалавров и специалистов всех направлений подготовки и специальностей и для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.

Усл.печ. л. 0,47. Уч.-изд. л. 0,42.

Тираж 100 экз. Заказ *423* Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

## **1 Цель работы:**

Изучение основ процессного подхода в системе менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001 и получение практических навыков документирования процессов системы менеджмента качества организации.

## **2 Задание для самостоятельного выполнения**

Для одного из процессов организации по заданию преподавателя составить схему управления процессом по рисунку 1 и карту процесса (см. приложение А).

## **3 Краткие теоретические сведения**

### ***Основные определения процессного подхода***

В терминах ГОСТ Р ИСО 9000-2015: «Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая «входы» в «выходы».

Основные термины и понятия процессного подхода:

**Хозяин Процесса** – должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты Процесса;

**Ресурсы** – ресурсы, выделенные в распоряжение Хозяина Процесса для его проведения; могут включать – оборудование (производственное, контрольно-измерительное, офисное и др.), персонал, помещения, среду, транспорт, связь, материалы (вспомогательные), финансы, документация и т. д.;

**Параметры Процесса** – характеристики (информация) по которым Хозяин Процесса и высший руководитель могут судить о том, насколько эффективно выполняется Процесс и достигаются ли запланированные результаты;

**Потребитель** – потребитель результатов Процесса, степень удовлетворенности которого, также предназначена для оценки эффективности Процесса;

**Входы Процесса** – входные объекты (сырье, продукция, комплектация, информация или услуга), которые преобразуются в Выходы Процесса, в ходе выполнения Процесса. Часто Входы одного Процесса являются выходами другого;

**Выходы Процесса** – продукция, информация или услуга ради которой существует Процесс.

**Сеть Процессов организации** – объединение

взаимосвязанных и взаимосогласованных Процессов организации в единую систему.

### ***Управление процессом***

Управление процессом осуществляется по схеме, представленной на рисунке 1.



Рисунок 1 – Схема управления процессом

В основе управляемости Процесса лежит:

- назначение Хозяина Процесса;
- получение Хозяином всех необходимых ресурсов;
- наличие у Хозяина документированных процедур (методик, инструкций, технологии) выполнения Процесса;
- построение Хозяином системы сбора объективной информации о ходе Процесса, о параметрах Продукта и удовлетворенности Потребителя.

Для улучшения управляемости процесса необходимо его документирование. С этой целью разрабатывается карта процесса, в которой определяется цель процесса, входы, выходы, владелец (хозяин процесса), ресурсы и т.д. Форма карты процесса представлена в приложении А. Форма карты процесса разрабатывается предприятием.

### **Вопросы для самопроверки и подготовки**

1. Приведите определения: процесс, вход, выход.
2. Приведите определения: хозяин процесса, ресурсы,

потребитель, параметры процесса.

3. Представьте общую схему управления процессом.

4. Приведите форму карты процесса.

### Тест для самоконтроля

1. Какие из нижеперечисленных документов входят в состав необходимых документов системы менеджмента качества предприятия:

- а) Цели в области качества
- б) Стандарт организации
- в) Бюджет предприятия
- г) Устав предприятия
- д) Финансовый план предприятия

2. Кто разработал спираль качества? Ответ: \_\_\_\_\_

3. Установите последовательность цикла Шухарта-Деминга

- 1 – Выполнение
- 2 – Проверка
- 3 – Планирование
- 4 – Действие

4. Что из ниже перечисленного не относится к принципам менеджмента качества?

- а) системный подход
- б) улучшение
- в) процессный подход
- г) лидерство
- д) взаимодействие работников

5. Сколько существует принципов менеджмента качества, лежащих в основе стандартов ИСО версии 2015 года?

6. Установите последовательность жизненного цикла продукции:

- 1 – Проектирование и разработка
- 2 – Маркетинг
- 3 – Утилизация после использования
- 4 – Послепродажное обслуживание
- 5 – Закупки
- 6 – Монтаж
- 7 – Поставки
- 8 – Подготовка производства
- 9 – Производство
- 10 – Упаковка и хранение

11 – Контроль и испытания  
7. Установите соответствие

1) Управление качеством	а) Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
2) Обеспечение качества	б) Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
3) Планирование качества	с) Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству
4) Улучшение качества	д) Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнимы

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 01-11-2015. – М.: Стандартинформ, 2015. – 48 с.

2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 01-11-2015. – М.: Стандартинформ, 2015. – 24 с.

3. Аникеева О.В., Еренков О.Ю., Ивахненко А.Г., Сторублев М.Л. Управление качеством продукции, процессов, услуг: учебное пособие / О.В. Аникеева, О.Ю. Еренков, А.Г. Ивахненко, М.Л. Сторублев; Юго-Зап. гос. ун-т. Курск, 2016. 426 с.: ил. 113, табл. 72. Библиогр.: с. 394-425.

4. Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учебник / М. М. Кане [и др.]; под ред. М. М. Кане.- СПб.: Питер, 2009.- 560 с.

5. Эванс, Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700>

## Приложение А

## Форма карты процесса

УТВЕРЖДАЮ  
Владелец процесса

«\_»\_\_\_\_\_200\_г

## КАРТА ПРОЦЕССА

Код процесса	п. ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Наименование процесса
--------------	-------------------------	-----------------------

Определение процесса

Цель процесса

Входы процесса

Выходы процесса

Требования к входам
Соответствие стандарту предприятия

Требования к выходам
Соответствие стандарту предприятия

Поставщики процесса

Потребители процесса

Основные ресурсы

Финансовые, материальные (анкеты, опросники и т.д.)

Измеряемые и контролируемые параметры процесса

Методы измерения параметров процесса

Показатели результативности процесса

Показатели эффективности процесса

Руководитель процесса:

Должность

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Согласовано:

Должность

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

## Окончание Приложения А

**Карта процесса «Управление закупками»**

12.56	7.4	Управление закупками
<b>Код процесса</b>	<b>п. ISO 9001</b>	<b>Наименование процесса</b>
<b>Определение процесса</b>		<b>Цель процесса</b>
Работы по планированию закупок материалов, выгодному взаимодействию с поставщиками, приемке и входному контролю закупленных материалов		Обеспечение организации качественными материалами точно в срок
<b>Входы процесса</b>		<b>Выходы процесса</b>
План закупок, заявки на закупки		Закупленные качественные материалы
<b>Требования к входам</b>		<b>Требования к выходам</b>
План закупок по СТО XX-XXXX, заявки на закупки по СТО XX-XXXX		Закупленные материалы по ГОСТ XXXX-XX
<b>Поставщики процесса</b>		<b>Потребители процесса</b>
ООО «Химтех»		Производственный цех № 2
<b>Основные ресурсы</b>		Финансовые, инфраструктура, человеческие
<b>Контролируемые параметры процесса</b>		<b>Методы измерения параметров процесса</b>
Выполнение плана закупок на 100%. Соответствие закупленных материалов требованиям ГОСТ XXXX-XX.		Регистрационные.
<b>Показатели результативности процесса</b>		<b>Показатели эффективности процесса</b>
Выполнение плана закупок, %		$K_{12.56} = P/F,$ <i>P</i> – плановые затраты на процесс закупок, тыс. руб.; <i>F</i> – фактические затраты на процесс закупок, тыс. руб.
Руководитель процесса _____		
Руководитель службы качества _____		