

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 22.12.2021 19:56:51
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра управления качеством, метрологии и сертификации



ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Методические указания по выполнению практической работы для
студентов всех направлений и специальностей, изучающих дисциплины
«Системы качества» и «Основы обеспечения качества»

Курск 2014

УДК 658.562

Составитель О.Г. Меньшикова

Рецензент:

Кандидат химических наук, доцент *В.В. Протасов*

Документирование и управление процессами системы менеджмента качества: методические указания по выполнению практической работы для студентов всех направлений и специальностей, изучающих дисциплины «Системы качества» и «Основы обеспечения качества» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. О.Г. Меньшикова. Курск, 2014. 6 с.: ил. 1, прилож.1. Библиогр.: с.5.

Содержат сведения по выполнению практической работы. Указывается порядок выполнения, правила оформления и контрольные вопросы для защиты работы.

Методические указания предназначены для студентов всех направлений и специальностей, изучающих дисциплины «Системы качества» и «Основы обеспечения качества».

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать Формат 60x84 1/16.

Усл. печ. л. . Уч.-изд.л. . Тираж 50 экз. Заказ . Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

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

Цель занятия: закрепление теоретических сведений по изучению раздела «Процессный подход», получение практических навыков документирования процессов.

ОБЩИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1) Основные определения процессного подхода

В терминах ГОСТ ISO 9000-2011: «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.

2) Управление процессом

Управление процессом осуществляется по схеме, представленной на рис.1.

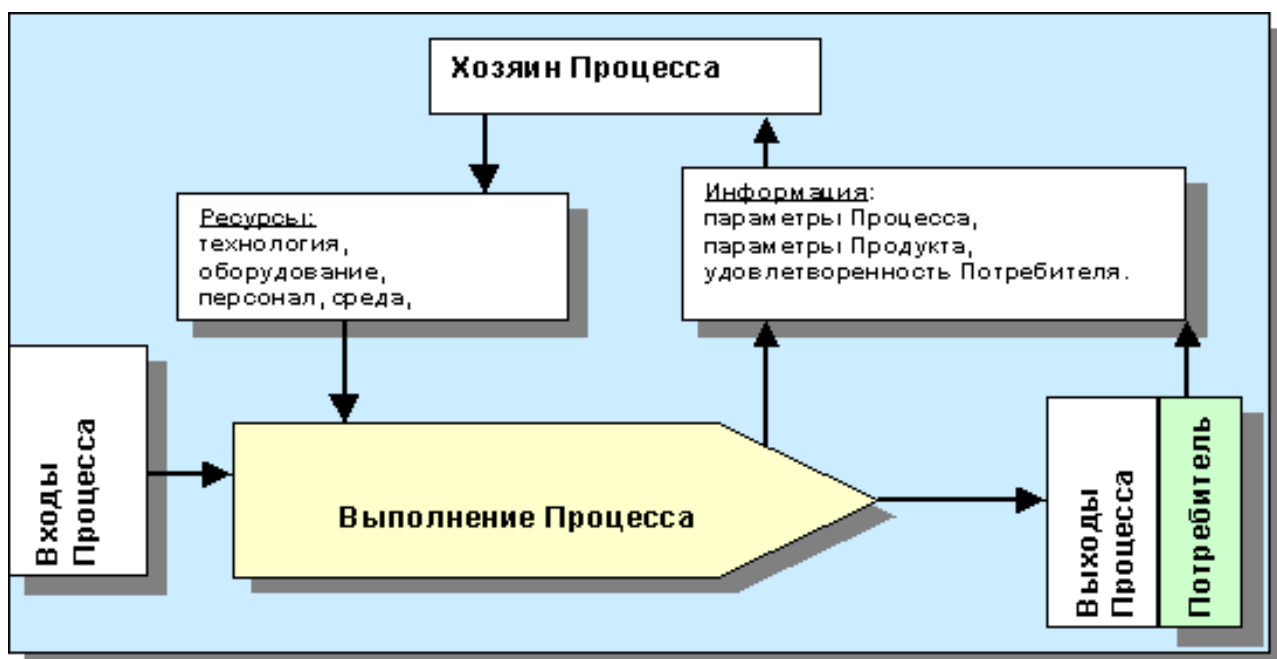


Рисунок 1 – Схема управления процессом

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.

ПОРЯДОК РАБОТЫ

1. Изучить общие теоретические положения.
2. Для одного из процессов предприятия по заданию преподавателя составить схему управления процессом по рисунку 1 и карту процесса (приложение А).
3. Обсудить полученные результаты.

Отчёт по работе должен содержать:

- 1) Цель работы.
- 2) Краткую теоретическую часть.
- 3) Схему и карту процесса.
- 4) Вывод.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

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.

Библиографический список

11. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. 2011 г.
2. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. 2011 г.
3. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: учебник / М. М. Кане [и др.]; под ред. М. М. Кане.- СПб.: Питер, 2009.- 560 с.
4. Аристов О. В. Управление качеством [Текст]: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 240 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

УТВЕРЖДАЮ
Владелец процесса

« _ » _____ 200_ г

КАРТА ПРОЦЕССА

Код процесса	п. ГОСТ Р ИСО 9001-2008	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.)

Изменяемые 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.

РЕЦЕНЗИЯ

на методические указания О.Г. Меньшиковой по курсу “Системы качества”.

Рецензируемые методические указания предназначены для выполнения практической работы по дисциплине «Системы качества» на тему «Документирование и управление процессами системы менеджмента качества».

Методические указания предназначены для лучшего усвоения материала по изучаемой дисциплине и получения практических навыков разработки процедур системы качества на предприятиях, анализа деятельности предприятий по качества продукции и услуг, а также демонстрации студентом умений аналитически аргументировать выдвигаемые научные положения и практические рекомендации.

Учитывая актуальность материала, практическую необходимость, считаю целесообразным рекомендовать материалы методических указаний к изданию.

Доцент кафедры "ОТ и ОС"

В.В. Протасов