Министерство общего и образования и профессионального образования Российской Федерации

Отчет по лабораторной работе

«Организация и проведение аудита качества», «Подготовка контрольных листов для аудита», **«**Самооценка процессов», «Самооценка организации по критериям премии правительства российской федерации в области качества»

по дисциплине

«Аудит качества»

Выполнил:

студент группы

Проверил:

В качестве объекта аудита был выбран один из элементов системы менеджмента качества (СМК), а именно производство строительно-монтажных работ.

Представим функциональную модель данного процесса.



Рис. 1 Функциональная модель «Производство строительно-монтажных работ»



Рис. 2 Декомпозиция процесса «Производство строительно-монтажных работ»



Рис. 3 Декомпозиция блока «Закупки»

В соответствии с поставленной задачей выберем внутренний тип аудита. Для данного типа аудита имеется карта процесса в системе менеджмента качества предприятия. Представим функциональную модель.



Рис. 4 Функциональная модель процесса «Внутренние аудиты»



Рис. 5 Декомпозиция процесса «Внутренние аудиты»



Рис. 6 Декомпозиция блока «Организация проведения аудита»



Рис. 7 Декомпозиция блока «Проведение аудита»

В приложении №1 представлена карта процесса «производство строительно-монтажных работ».

Опишите организацию службы аудита качества рассматриваемого предприятия. (пока нет)

Перейдем к подготовке.

составим программу конкретного аудита

Приложение №1

**Система менеджмента качества**

**Общество с ограниченной ответственностью «»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Представитель

руководства по качеству

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_г.

**Система менеджмента качества**

**К А Р Т А П Р О Ц Е С С А**

Производство строительно-монтажных работ

КП СМК 03.06-2008

Экз. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование раздела** | **Лист** |

1 Область применения 3

2 Нормативная база 3

3 Термины и определения, сокращения, обозначения 3

4 Общие положения 5

5 Схема процесса 6

6 Описание процедур процесса 7

7 Ответственность и полномочия 9

8 Порядок внесения изменений 9

9 Лист регистрации изменений 10

10 Лист ознакомления 11

1. **Область применения**

Настоящая карта процесса (далее – КП) распространяется на процесс производства строительно-монтажных работ в Обществе с ограниченной ответственностью «» (далее - ООО «»).

Требования настоящей КП являются обязательными для подразделений, занимающихся данными видами работ.

**2 Нормативная база**

Настоящая КП разработана в соответствии с требованиями следующих документов:

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

РК СМК 01.01-2008 «Руководство по качеству»;

ДП СМК 02.01-2008 Документированная процедура «Управление документацией»;

ДП СМК 02.08-2008 Документированная процедура «Карта процесса. Порядок разработки и оформления».

**3 Термины и определения, сокращения, обозначения**

**3.1 Термины и определения**

В настоящей карте процесса применяются следующие термины и определения:

**Процесс -** совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

**Процедура** – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

**Владелец процесса** – должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты процесса.

**Входы** – входами, как правило, являются сырье, материалы и информация на соответствующем носителе.

**Выходы** – готовая продукция (оказанная услуга), полученная информация.

**Ресурсы** – персонал, непосредственно выполняющий данную деятельность, оборудование, методики и технологии, определяющие требования к выполнению процесса, средства и системы измерения, а также производственная среда.

**Карта процесса** – это документ, который устанавливает требования к выполнению работ, описывает методы их выполнения, порядок, регламентирует ответственность персонала, определяет владельца процесса, устанавливает критерии для мониторинга, измерений и анализа.

**3.2 Сокращения**

СМК - система менеджмента качества;

НД - нормативный документ;

ДП – документированная процедура;

КП – карта процесса;

ООО «» - Общество с ограниченной ответственностью «»;

Подразделение – подразделение ООО « »;

ПТО – производственно-технический отдел;

ППР – проект производства работ;

СМР – строительно-монтажные работы

**3.3 Обозначения**

- ограничитель процесса (начало/конец)

- подпроцесс (этап процесса)

- направление потока (для соединения этапов процесса)

**4 Общие положения**

**4.1 Общие сведения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование графы** | **Содержание** |
| 1 | Цель процесса | Удовлетворенность Заказчиков |
| 2 | Владелец процесса | Начальник цеха (участка) |
| 3 | Входы | - подписанный контракт;  - рабочий проект;  - ППР |
| 4 | Выходы | Объект, сданный Заказчику, с приложением необходимой документации |
| 5 | Поставщики | Юрист, производственно-технический отдел, Заказчик |
| 6 | Потребители | Заказчик |
| 7 | Ресурсы | - строительная техника, оборудование, машины и механизмы;  - человеческие ресурсы;  - методы выполнения работ. |
| 8 | Критерии результативности | Качественное выполнение СМР и соблюдение сроков выполнения работ |

* 1. **Информационная карта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВХОД** | | |
| **№** | **Документ** | **Откуда поступил (подразделение или наименование процесса)** |
| 1 | ПСД | Заказчик |
| 2 | Контракт на производство СМР | Юрист |
|  |  |  |
| **ВЫХОД** | | |
| **№** | **Документ** | **Куда направлен (подразделение или**  **наименование процесса)** |
| 1 | Акт приемки законченного строительством объекта | Заказчику |
|  |  |  |
|  |  |  |

**4.3 Оценка результативности процесса**

Критериями оценки результативности процесса являются:

- соблюдение сроков поэтапного выполнения работ с соблюдением качественных показателей.

Мониторинг процесса осуществляет начальник цеха (участка).

Анализ и оценка результативности процесса проводится по окончании СМР, а также проводится сводный анализ по итогам года.

Информация о результативности доводится до сведения директора ООО «».

**5 Схема процесса**

**ВХОД**

Подписанный контракт

Рабочий проект

1. Анализ рабоче-

го проекта

Процесс разра-

2 ботки ППР

3 Оформление раз-

решительной

документации

4 Закупки

5 Подготовительные

работы на объекте

6 СМР

7 Сдача объекта

заказчику

Подписанный акт - приемки выполненных работ

**ВЫХОД**

**6 Описание процедур процесса**

Процесс производства СМР состоит из следующих этапов:

- анализ Рабочего проекта;

- разработка ППР;

- оформление разрешительной документации;

- закупки;

- подготовительные работы на объекте;

- СМР;

- сдача объекта заказчику.

**6.1 Анализ Рабочего проекта**

Ответственным за проведение работ по данному этапу является начальник цеха (участка).

На данном этапе осуществляется:

- проверка соответствия Рабочего проекта с целью обнаружения ошибок, допущенных разработчиком проекта.

По результатам анализа оформляется «Акт соответствия ПСД». В случае наличия замечаний к ПСД Акт направляется заказчику для устранения несоответствий.

**6.2 Разработка ППР**

Процесс разработки ППР осуществляется в соответствии с КП СМК 03.04-2008 «Разработка технологических карт (ТК) и проекта производства работ (ППР)».

**6.3 Оформление разрешительной документации**

Ответственным за данный этап является заказчик**.**

На данном этапе осуществляется:

- оформление разрешительной документации;

- согласование с надзорными органами и эксплуатирующей организацией.

* 1. **Закупки**

Ответственным за проведение работ по данному этапу является начальник отдела комплектации оборудования и технологического обеспечения.

На данном этапе осуществляется:

- выбор поставщиков;

- оценка поставщиков;

- заключение договоров на закупки;

- осуществление закупок в соответствии с приложением к контракту;

- входной контроль закупленной продукции путем проверки наличия сопроводительной документации и сертификатов на конкретные виды изделий;

- возврат поставщику материалов, оборудования и т.д., не отвечающих требованиям НД.

Результаты контроля регистрируются в «Журнале входного контроля».

**6.5 Подготовительные работы на объекте**

Ответственным за проведение работ на данном этапе является начальник цеха (участка).

На данном этапе осуществляется:

**-** переброска техники;

- подготовка площадки строительства;

- обустройство временных зданий и сооружений, а также площадок под складирование материалов согласно ППР.

**6.6 Строительно-монтажные работы**

Ответственными за проведение работ на данном этапе является начальник цеха (участка).

На данном этапе осуществляется:

- выполнение работ в соответствии с требованиями ППР;

- проводится поэтапная приемка работ в соответствии с условиями контракта;

- подготовка исполнительной (текущей) документации.

**6.7 Сдача объекта заказчику**

Ответственным за проведение работ по данному этапу является начальник цеха (участка).

На данном этапе осуществляется:

- сдача площадки строительства Заказчику;

- сдача исполнительной документации Заказчику.

На данном этапе оформляется «Акт приемки законченного строительством объекта».

**7 Ответственность и полномочия**

**7.1** Начальник цеха (участка) несет ответственность за управление деятельностью, осуществляемой согласно данной карты процесса.

**8 Порядок внесения изменений**

Решение о внесении изменений принимает владелец процесса. Изменения в текст документа вносятся заменой (добавлением) листов. Внесение в текст небольших поправок допускается только в отдельных случаях.

Каждое изменение, внесенное в документ, должно быть зафиксировано в листе регистрации изменений.

Изменения должны быть внесены во все экземпляры измененного документа.

Остальные требования представлены в документированной процедуре ДП СМК 02.01-2008 «Управление документацией».

**Разработано:**

**Согласовано:**

Владелец процесса

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер  изменения | Номер  листа | Дата  Изменения | Дата  Проверки | Подпись |
|  |  |  |  |  |

### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Фамилия | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |

Приложение №2

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор**

**ООО «»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ПЛАН

**Проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества**

1. Цель аудита: Проверка выполнения требований документации СМК

2. Критерии аудита: ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (пункты 4.1., 8.3., 5.3., 6.2.1, 6.2.2., 6.3)

3. Время проведения аудита:

4. Место проведения аудита: Представитель руководства по качеству.

5.Состав комиссии:

Руководитель группы – Нургалиев А.Ф.

Член группы: Ямалетдинов А.А.

6. Предварительное совещание: 06.02.2009 10 часов 30 мин.

7.Заключительное совещание: 06.02.2009 16 час 30 мин.

**Согласовано**

Руководитель проверяемого подразделения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ НАБЛЮДЕНИЙ

Ф.И.О.аудиторов: Нургалиев А.Ф.

Ямалетдинов А.А.

1.Наименование подразделения: Цех №1

2.Дата аудита:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Описание наблюдения, полученной информации | Ссылка на элемент СМК по ГОСТ Р ИСО 9001-2001, документ СМК организации | Выводы |
| Защита и сохранность собственности потребителя, предоставленную для использования при строительно-монтажных работах | 4.1. | Значительное несоответствие. Сломан сварочный аппарат |
| Осуществление действий с целью устранения обнаруженного несоответствия | 8.3 | Значительное несоответствие. Не было предпринято мер с целью устранения обнаруженного несоответствия |
| Установление и анализ причин несоответствий | 5.3. | Значительное несоответствие. Не было предпринято мер с целью установления причины несоответствия |
| Компетенция персонала в соответствии с полученным образованием, подготовкой | 6.2.1, 6.2.2. | Способствующее улучшению несоответствие. Разряд сварщика не соответствует уровню выполняемых работ. |
| Компетенция персонала в соответствии с полученным образованием, подготовкой | 6.3 | Несущественное несоответствие. Нет чистоты и порядка на рабочих местах. |

Представитель

проверяемого подразделения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, фамилия

Дата

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор**

**ООО «»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**О Т Ч Е Т**

**о результатах аудита системы менеджмента качества**

Дата

1 Основание аудита: Программа аудита

2 Цель аудита: Проверка выполнения требований документации СМК

3 Подразделение: Цех №1

4 Аудиторская группа:

5 Критерии аудита: ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (пункты 4.1., 4.2., 5.3., 5.6., 6.1., 7.1, 8.2.2)

6 Выводы аудита: В ходе проведения аудита были выявлены нарушения требованиям документации СМК.

7 Заключение аудита: Требования СМК не выполняются.

8 Примечание:

Руководитель

аудиторской группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись, фамилия

Члены

аудиторской группы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, фамилия

Руководитель

подразделения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, фамилия дата получения

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ООО «»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010 г.

# Программа внутренних аудитов на 2010 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО аудитора | Дата | Отметка о выполнении |
| 1 | Нургалиев А.Ф.  Ямалетдинов А.А. | 15.02.2010 | выполнено |
| 2 | Нургалиев А.Ф.  Ямалетдинов А.А. | 15.04.2010 | выполнено |
| 3 | Нургалиев А.Ф.  Ямалетдинов А.А. | 15.04.2010 | выполнено |
| 4 | Нургалиев А.Ф.  Ямалетдинов А.А. | 15.06.2010 | выполнено |
| 5 | Нургалиев А.Ф.  Ямалетдинов А.А. | 15.10.2010 | выполнено |
| 6 | Нургалиев А.Ф.  Ямалетдинов А.А. | 15.12.2010 | не выполнено |

Руководитель по внутренним аудитам

**Утверждаю**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### должность

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

### подпись

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200 \_\_ г.

### План

### корректирующих действий, по результатам

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование несоответствия | Корректирующее мероприятие | Ответственный | Исполнитель | Сроки выполнения | Отметка о выполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Значительное несоответствие. Сломан сварочный аппарат | Оценить и возместить потери потребителя. Установить причины. Предпринять меры по устранению повторного появления несоответствия. | Руководитель совещания | Мастер участка | 7 дней | Выполнено |
| 2 | Значительное несоответствие. Не было предпринято мер с целью устранения обнаруженного несоответствия обнаруженного несоответствия | Возместить потери потребителю. Установить причины и ответственных. Предпринять меры по устранению повторного появления несоответствия. | Руководитель совещания | Мастер участка | 7 дней | Выполнено |
| 3 | Значительное несоответствие. Не было предпринято мер с целью установления причины несоответствия | Установить и проанализировать причины несоответствий. Предпринять меры по устранению повторного появления несоответствия. | Руководитель совещания | Мастер участка | 7 дней | Выполнено |
| 4 | Способствующее улучшению несоответствие. Разряд сварщика не соответствует уровню выполняемых работ. | Оценить минимальный необходимый разряд для выполнения работы. Рационально распределять человеческие ресурсы. | Руководитель совещания | Мастер участка | 7 дней | Выполнено |
| 5 | Несущественное несоответствие. Нет чистоты и порядка на рабочих местах. | Установить и проанализировать причины несоответствий. Определить возможные последствия несоответствия.Предпринять меры по устранению повторного появления несоответствия. | Руководитель совещания | Мастер участка | 7 дней | Выполнено |

Разработано

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись, фамилия дата

Согласовано

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись, фамилия дата

Составим опросный лист аудита цеха №1.(См таблица 1)

Таблица 1 Опросный лист

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопросы | Пункт ГОСТ Р ИСО 9001-2008 |
| 1 | Как вы обеспечиваете выполнение плана строительно-монтажных работ на участке в соответствии с рабочими чертежами, проектом производства работ, производственным планом и нормативными документами? | 7.5.1 |
| 2 | Как вы контролируете соблюдение технологической последовательности производства строительных работ и обеспечение их надлежащего качества? | 7.5.1 |
| 3 | Не могли бы Вы пояснить, как производятся при необходимости разбивочные работы, геодезический контроль в ходе выполнения технологических операций и замеры объемов строительно-монтажных работ? | 7.5.1,8.2.4 |
| 4 | Как организуется приемка материалов, конструкций, изделий, их складирование, учет и отчетность? | 7.5.1 |
| 5 | Как обеспечивается рациональное использование на участке (объекте) строительных машин, механизмов, транспортных средств, экономное расходование материалов? | 6.3 |
| 6 | Как производится расстановка бригад и не входящих в их состав звеньев и отдельных работников на участке, устанавливается их производственные задания, осуществляется производственный инструктаж? | 6.2.2 |
| 7 | Каким образом выдаются наряды, принимаются законченные работы, выписываются наряды на выполненные работы; оформляются документы по учету рабочего времени, выработки, простоев? | 6.2.2,8.2.3 |
| 8 | Как организуется оперативный учет ежедневного выполнения производственных заданий и поступления строительных материалов, конструкций, изделий? | 8.2.3, 8.2.4 |
| 9 | Как обеспечиваются условия для освоения и выполнения работниками установленных норм выработки? | 6.3 |
| 10 | Как вносится на рассмотрение руководителя предложения по присвоению разрядов работникам, комплектованию количественного и профессионально-квалификационного состава бригад? | 8.5.1 |
| 11 | Как обеспечиваются бригады и работники инструментами, приспособлениями, средствами малой механизации, транспортом, спецодеждой, защитными средствами. | 6.2.2 |
| 12 | Как вы контролируете соблюдение работниками инструкций по охране труда, производственной и трудовой дисциплины? | 6.2.2 |
| 13 | Как проводится инструктаж по соблюдению техники безопасности при производстве работ? | 6.2.2 |
| 14 | Как обеспечивается ведение журнала учета инструктажа работников? | 8.2.3 |
| 15 | Как обеспечивается применение технологической оснастки (лесов, подмостей, защитных приспособлений, креплений стенок котлованов и траншей, подкосов, кондукторов и других устройств), строительных машин, энергетических установок, транспортных средств и средств защиты работающих? | 6.3 |
| 16 | Как контролируется обеспечение рабочих мест знаками безопасности, предупредительными надписями и плакатами? | 6.3 |
| 17 | Какие меры применяются для того, чтобы не допускать присутствия на рабочих местах, в санитарно-бытовых помещениях и на территории участка посторонних лиц? | 6.2.2,6.3 |
| 18 | Как обеспечивается соблюдение чистоты и порядка на рабочих местах, в проходах и на подъездных путях, надлежащее содержание и эксплуатацию подкрановых путей? | 6.2.2 |
| 19 | Как проверяется состояние техники безопасности, и принимаются меры к устранению выявленных недостатков? | 8.2.3, 8.5.2 |
| 20 | Каким образом вы участвуете в работе комиссии по расследованию несчастных случаев на производстве и нарушений правил техники безопасности? | 8.4 |

Произведем оценку уровня зрелости элемента «Процесс закупок» СМК предприятия согласно методикеГОСТ Р ИСО 9004-2001.

Составим дополнительные критерии для оценки элемента «Процесс закупок» СМК, для каждого критерия дадим оценку, а затем выведем средний балл уровня развития.

Таблица 2

Процесс закупок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии** | **Рейтинг** |
| 1 | Закупки и поставки осуществляются на основе данных проектной документации | 3 |
| 2 | Графики разрабатываются в увязке с общим планом проекта и учитывают длительность всех его фаз | 2 |
| 3 | План должен охватывать весь проект в целом | 3 |
| 4 | Выбор места закупок определяется на основе расчета стоимости вариантов | 3 |
| 5 | В плане определяются структуры и лица, ответственные за каждую позицию, подлежащую поставке | 3 |
|  | Средний балл уровня | 2,8 |



Рис. 1 Диаграмма параметров оценки уровня зрелости процесса

Можно сделать вывод о том, что к процессу применяется устоявшийся, формализованный подход.

Произведем оценку уровня зрелости элемента «Процесс закупок» СМК предприятия согласно методикеоценки соответствия по Д. Харрингтону.

Найдем балл уровня зрелости процесса:



Балл УЗП=5+4+2+2+4+4+4+4=29

Определим уровень зрелости процесса.



Можно сделать вывод о том, что процесс систематически измеряется, конечные ожидания выполняются.



Рис. 2 Диаграмма параметров оценки уровня зрелости процесса

Произведем оценку уровня зрелости элемента «Процесс закупок» СМК предприятия согласно методикеИСО/МЭК 15604-3.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Процессы | Уровни зрелости процесса | | | | | | | | |
| Выполняемый | Управляемый | | Устоявшийся | | Предсказуемый | | Совершенствующийся | |
| Соответствующие атрибуты | | | | | | | | |
| A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| Закупки | 80% | 80% | 40% | 40% | 60% | 40% | 40% | 40% | 40% |

Обозначения:

П – полностью обладает атрибутом;

Ч – частично;

О – в основном;

Отсутствие буквы – не обладает.

**Уровень 1:** **Выполняемый процесс** – реализуемый процесс достигает явно идентифицированных результатов.(80%)

**Уровень 2:** **Управляемый процесс** – выполняемый процесс осуществляется под определенным целевым управлением (т.е. поддерживается некоторый управленческий цикл – процесс планируется, отслеживается, анализируется и настраивается).((80%+40%)/2=60%)

**Уровень 3:** **Устоявшийся процесс** – ранее описанный управляемый процесс выполняется на основе стандартного процесса модели, основанного на признанных принципах управления и достижения результата. ((40%+60%)/2=50%)

**Уровень 4:** **Предсказуемый процесс –** устоявшийся процесс выполняется в заданных количественных пределах. ((40%+40%)/2=40%)

**Уровень 5:** **Совершенствуемый процесс –** предсказуемый процесс динамически адаптируется и изменяется для того, чтобы эффективно отвечать текущим и проектируемым бизнес целям компании. ((40%+40%)/2=40%)

Ознакомившись с важными моментами процедуры подготовки материалов для самооценки организации перед конкурсом и с процедурой оценки результатов по отчету, разовьем навыки работы в области аудита качества и экспертизы

**Фрагмент отчета предприятия** "**Альфа**" **по составляющей 1, а**

**Составляющая 1, а**. Как и в какой степени, руководство демонстрирует свою приверженность культуре качества?

Первый вариант Политики в области качества был разработан в 1995 г. Политика явилась результатом большой работы, проделанной высшим руководством. Работа началась с учебы по стандартам ИСО серии 9000, проведенной для руководства, включая генерального директора, по 12-часовой программе силами Всероссийского института управления качеством.

Вскоре генеральный директор сформировал Совет по качеству, в который вошли заместители директора и главные специалисты. В соответствии с Положением Совет должен собираться не реже 1 раза в квартал.

По инициативе генерального директора Совет сформировал рабочую группу для подготовки Политики в области качества. Каждый руководитель должен был готовить предложения к Политике, исходя из перспективных требований рынка.

После уточнения проекта Политики генеральным директором она была рассмотрена на Совете по качеству и утверждена. По инициативе генерального директора в 1996 г. была начата реализация комплекса мер по ориентации организации на потребителя, разработана программа "От потребителя – к качеству". Программа ориентирует всех работников на профилактику несоответствий. В рамках программы на всех уровнях управления от производственного участка до производства в целом были созданы рабочие группы, которые возглавили соответствующие руководители (от начальника участка до заместителя генерального директора по производству).

В 1997 г. коммерческий директор предложил Совету по качеству одобрить программу взаимодействия с поставщиками под девизом "Поставщик: гарантии, сотрудничество, развитие".

Достижение целей, определенных первым вариантом Политики в области качества, явилось причиной ее пересмотра в 1999 г.

Руководители посещают семинары по вопросам менеджмента качества, генеральный директор и его заместитель по маркетингу прослушали недельный курс по принципам всеобщего управления качеством в Германии, после чего сами провели занятия с руководителями подразделений. Руководители среднего звена регулярно посещают отраслевые семинары.

Оценочный лист

Критерий «Возможности»

Составляющая 1а (Как и в какой степени, руководство демонстрирует свою приверженность культуре качества?)

Сильные стороны:

1. руководитель определил приоритеты и разработал цели организации;
2. руководитель участвуют лично в деятельности по улучшению качества, в реализации целей организации и принципов работы на основе установленной ответственности;
3. проводилось обучение руководства, включая генерального директора;
4. обучение проводилось силами Всероссийского института управления качеством;
5. проводится анализ применяемых форм и методов c периодичностью не реже 1 раза в квартал;
6. внедряются предложения рабочей группы после уточнения генеральным директором;
7. по инициативе генерального директора начата реализация комплекса мер по ориентации организации на потребителя;
8. системный подход реализации программы;
9. наличие программы работы с поставщиками;
10. достижение поставленных целей;
11. пересмотр политики в области качества;
12. наличие периодического обучения руководителей всех уровней управления организацией.

Слабые стороны:

1. причины разработки политики в области качества;
2. отсутствие информации о результатах обучения;
3. отсутствие строго установленного времени проведения собраний Советом по качеству;
4. Недостаточность проведения собраний указывает на наличие возможных ошибок в Положении Совета по качеству;
5. Отсутствие информации о составе рабочей группы;
6. какими мерами реализовывалась программа "От потребителя – к качеству";
7. какими мерами реализовывалась программа " Поставщик: гарантии, сотрудничество, развитие ";
8. отсутствие информации о результатах пересмотра Политики в области качества;
9. отсутствие оценки результатов обучения персонала;
10. отсутствие информации, как и в какой степени, руководство поощряет сотрудников за проделанную работу.

руководитель насколько обоснованы применяемые методы и формы работы;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оценки** | **%** | **Баллы** |
| **Совершенство подхода.**  Присутствуют отдельные свидетельства обоснованности и нацеленности подхода на предотвращение ошибок. Подвержен регулярной корректировке. Планируется и интегрирован в рабочие процессы. | 50% | 100\*0,5=50 |
| **Полнота подхода** | Применяется в 50% от потенциально возможных мощностей |  |
| **Общая** | 50% | 100\*0,5=50 |

Можно сделать вывод о том, что руководство демонстрирует свою приверженность культуре качества. В отчете имеется информация, описывающая в общих чертах проделанную работу. Следует отметить, что по имеющимся данным трудно сделать вывод о полноте подхода (слабые стороны).

В результате исследования отчета, было решено оценить степень приверженности руководства культуре качества в 50 баллов из возможных 100 баллов в соответствии сМоделью Премии Правительства РФ в области качества.

Эксперты: Нургалиев А.Ф.

Ямалетдинов А.А.