

ТЕМА:

разработка документации
СМК

Документация СМК - это один из основных элементов функционирования СМК. Она обеспечивает выполнение функций СМК.

С помощью документов СМК
создается доверие для
клиентов и поставщиков к
способности предприятия
обеспечивать качество
продукции.

Разработка документации СМК
— не самоцель, она должна
добавлять ценность
организации, т. е. повышать
результативность и
эффективность деятельности в
системе.

Документация СМК – это интеллектуальная собственность учреждения и предприятия, поэтому она должна быть защищена определенным способом самой организацией.

Требования к документации СМК, с одной стороны определяются стандартами ИСО 9001 и ИСО 9004, а с другой — формируются на основе потребностей предприятия.

Каждая организация определяет объем необходимой документации и ее носители. Это зависит от таких факторов как:

- вид и размер организации,
- сложность и взаимодействие процессов,
- сложность продукции,
- требования потребителей,
- соответствующие обязательные требования,
- продемонстрированные способности персонала,

а также **от глубины, до которой необходимо подтвердить выполнение требований к системе менеджмента качества.**

**Документация должна
развиваться и изменяться
вместе с развитием
организации, помогая
закрепить лучшее в
деятельности и устраняя
возможные ошибки.**

- Основой нормативной документации СМК обычно является **уже существующий на предприятии набор документов**, который модифицируется и дополняется в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001.
- Исходя из этого, первым шагом при создании **документированной системы менеджмента качества** является **АНАЛИЗ** существующей системы менеджмента на соответствие требованиям ISO 9001

Назначения документов, применяемых в системах менеджмента качества

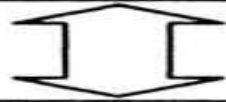
В системах менеджмента качества применяются следующие виды документов:

- а) документы, предоставляющие согласованную информацию о системе менеджмента качества организации, предназначенную как для внутреннего, так и внешнего пользования; к таким документам относятся **руководства по качеству;**
- б) документы, описывающие, как система менеджмента качества применяется к конкретной продукции, проекту или контракту; к таким документам относятся **планы качества;**
- в) документы, устанавливающие требования; к ним относятся документы, содержащие **технические требования;**

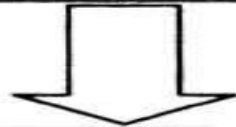
- г) документы, содержащие рекомендации или предложения; к ним относятся **методические документы**;
- д) документы, содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы; такие документы могут включать **документированные процедуры, рабочие инструкции и чертежи**;
- е) документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов; к таким документам относятся **записи**.

Обязательная документация системы менеджмента качества

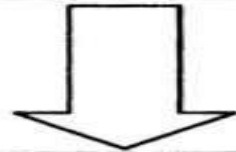
1. Политика и цели в области качества



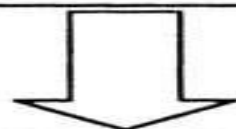
2. Руководство по качеству



3. Документированные процедуры СМК



4. Документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления



5. Записи, требуемые стандартом ИСО 9001

Пирамида документации СМК



Сопротивления при документировании

- Внедрение **СМК** является **управленческой инновацией**, поэтому **сопротивления**, неизбежно **встречаются в каждой организации.**
- Один из видов сопротивлений – это **сопротивление документированию.**

- **Сопротивления при создании документированной системы менеджмента качества связано со следующими факторами:**

1. Изменение **привычного** порядка выполнения деятельности;
2. Изменение рабочей документации и записей;
3. Появление дополнительных обязанностей, связанных с ответственностью за определенные виды деятельности.

Неправильное отношение к документации может стать серьезным препятствием при создании, функционировании и развитии **СМК**

Документирование может казаться ненужным в том случае, когда **документ не работает:**

1. На него редко ссылаются.
2. Не является значимым при управлении.
3. ...

Когда формируется Убежденность в необходимости документирования и снимается сопротивление?

- **когда** документация используется в качестве доказательства в спорных случаях;
- **когда** документ помогает в чрезвычайных ситуациях и при несчастных случаях;
- **когда** в документах отражается высокая степень упорядоченности и эффективности, проверяемости и обзорности.

Документирование системы и работа с документами идут легче, если:

- Персонал сам участвует в создании и развитии документов
- документация имеет возможность передать смысл и последовательность действий;
- обеспечена возможность работы с документами;
- обращение к документам подобно тому, как люди обращаются к букве закона;
-

Что еще может снять сопротивления при документировании?

1. Необходимость сертификации СМК.
2. Внутренние и внешние аудиты (проверки).
3. **Использования документов в повседневной деятельности.**
4. Постоянная оптимизация документов в процессе работы
5. Внутрифирменное обучение по СМК