**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Оглавление

Введение.

1. Требования к системе менеджмента охраны здоровья и безопасности персонала.

1.1Требования к системе управления охраной труда.

1.2. Политика организации в области охраны труда.

1.3Планирование условий и охраны труда.

1.4. Программа улучшения условий и охраны труда.

2. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2.1. Область применения.

2.2. Основные положения систем менеджмента качества.

2.3. Подход к системам менеджмента качества.

3. Основные процессы системы менеджмента качества, характеристика процессов.

Заключение.

**Введение**

Многие организации проявляют заинтересованность в эффективности и демонстрации возможностей управления охраной труда (охраной здоровья и безопасностью) работников (персонала). Это делается в условиях ужесточения законодательства в области охраны труда и реформирования экономики.

Методология создания и функционирования систем управления (менеджмента) по ряду направлений определяется общепризнанными международными стандартами ИСО серии 9000 (управление качеством) и ИСО серии 14000 (управление охраной окружающей среды) В основе методологии создания и функционирования систем управления, определяемой этими международными стандартами, положены известные принципы: «планируй – выполняй – контролируй - совершенствуй», реализуемые в рамках политики в рассматриваемом направлении деятельности. Модель такого подхода приведена на рисунке.

Цель данной контрольной работы – рассмотреть систему менеджмента качества и ГОСТы, применяемые к системе.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

· Рассмотреть требования к системе менеджмента охраны здоровья и безопасности персонала

· Показать основные положения и словарь системы менеджмента качества

· Показать процессы системы менеджмента качества

1. Требования к системе менеджмента охраны здоровья и безопасности персонала.

Настоящий государственный стандарт содержит требования к системам управления охраной труда в организации, стандарт гармонизирован с международным стандартом OHSAS 18001-991. Следует отметить, что создание системы не является обязательным, а определяется лишь намерениями организации совершенствовать свою деятельность в области охраны труда.

Система управления охраной труда, соответствующая требованиям настоящего стандарта, предназначена для реализации организацией своей политики и задач в области охраны труда и оценки ее деятельности в этой области сторонними организациями.

1) Международный стандарт OHSAS 18001-99 разработан при участии национальных органов по стандартизации ряда стран (Великобритания, Япония, ЮАР, Ирландия), фирм и исследовательских организаций.

Стандарт является общетехническим, устанавливающим требования к элементам системы управления охраной труда. Требования стандарта применимы к организациям всех типов и размеров, независимо от конкретного сектора экономики (отрасли промышленности). На разработку и внедрение системы управления охраной труда оказывают определенное влияние область деятельности организации, ее конкретные задачи, выпускаемая продукция и оказываемые услуги, а также используемые технологические процессы, оборудование, средства индивидуальной и коллективной защиты работников и практический опыт деятельности в области охраны труда.

Успех функционирования системы зависит от обязательств, взятых на себя на всех уровнях управления, всеми подразделениями организации, особенно ее руководством (работодателем).

Настоящий стандарт содержит требования, которые могут быть объективно проверены в целях самооценки, самодекларации или сертификации.

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к управлению работами по охране труда в организации.

Требования, содержащиеся в настоящем стандарте, применимы к любой организации независимо от ее организационно-правовой формы, которая намерена:

- создавать систему управления охраной труда;

- обеспечивать внедрение, функционирование и последовательное совершенствование системы управления охраной труда;

- проводить сертификацию системы управления охраной труда;

- проводить самооценку и самодекларацию соответствия требованиям охраны труда и настоящего стандарта.

Требования настоящего стандарта являются обязательными для системы управления охраной труда организации.

1.1. Требования к системе управления охраной труда

Руководство организации, несущее ответственность за охрану труда, должно обеспечивать разработку, внедрение и функционирование системы управления охраной труда в соответствии с установленными требованиями.

При создании системы управления охраной труда необходимо:

- определять перечень законов и иных нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда, распространяющихся на организацию;

- выявлять факторы охраны труда, вытекающие из ее прошлых, настоящих или планируемых видов деятельности, с тем, чтобы определять наиболее существенные воздействия на условия и охрану труда;

- определять политику организации в области охраны труда;

- определять цели и задачи в области охраны труда, устанавливать приоритеты;

- разрабатывать организационную схему и программу для реализации политики и достижений ее целей, выполнения поставленных задач.

Система управления охраной труда должна предусматривать:

- планирование показателей условий и охраны труда;

- контроль плановых показателей;

- возможность осуществления корректирующих и предупредительных действий;

- внутренний аудит системы управления охраной труда и анализ ее функционирования, с тем чтобы обеспечивать соответствие этой системы принятой политике и ее последовательное совершенствование;

- возможность адаптации к изменяющимся обстоятельствам;

- возможность интеграции в общую систему управления (менеджмента) организации в виде отдельной подсистемы.

1.2. Политика организации в области охраны труда

Руководство, несущее ответственность за охрану труда в организации, должно:

- определять и документально оформлять политику, цели и задачи (обязательства) в области охраны труда;

- обеспечивать доведение принятой политики до всех работников организации, ее поддержку на всех уровнях управления и ее реализацию;

- периодически рассматривать (анализировать) и корректировать политику с целью обеспечения ее постоянного соответствия изменяющимся потребностям организации.

Политика организации в области охраны труда должна:

- определять общие цели по улучшению условий и охраны труда работников;

- соответствовать характеру и масштабу рисков, а также быть увязанной с хозяйственными целями организации;

- включать обязательство руководства организации (работодателя) по соответствию условий и охраны труда в организации законодательству в области охраны труда и государственным нормативным требованиям охраны труда;

- включать обязательство руководства организации по постоянному улучшению условий и охраны труда, формированию общественных органов и служб охраны труда, обеспечению социального партнерства, информированию работников об условиях труда на рабочих местах, о существующих производственных рисках, о полагающихся компенсациях за нанесение вреда здоровью;

- предусматривать основу для установления целей и задач по охране труда и их анализа;

- быть доступной заинтересованным сторонам.

Цели должны соответствовать политике в области охраны труда, включая необходимость последовательного улучшения условий и охраны труда. При разработке целей должны быть рассмотрены и учтены государственные нормативные требования охраны труда и другие требования, производственные риски, технологические операции, производственные, функциональные, финансовые и другие хозяйственные требования.

Цели в области охраны труда должны быть установлены применительно к каждой функции и уровню управления внутри организации.

Цели и задачи по охране труда должны иметь по возможности количественное выражение.

1.3. Планирование условий и охраны труда

Организация должна разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии процедуры идентификации опасностей для здоровья и безопасности персонала, оценки и контроля рисков, связанных с ее деятельностью, продукцией и услугами (включая продукцию и услуги подрядчиков), которые организация может контролировать.

Организация должна формировать и своевременно корректировать перечень (реестр) факторов, влияющих на охрану труда, которые она может контролировать и на которые она может воздействовать. Организация должна устанавливать приоритеты, выявлять те факторы, которые оказывают или могут оказывать значительные воздействия на условия и охрану труда, и гарантировать принятие во внимание этих факторов при определении целей в области охраны труда. Организация должна постоянно актуализировать эту информацию.

Организация должна устанавливать и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленные цели и задачи по охране труда для каждого подразделения и уровня управления организации.

При установлении и анализе целей и задач по охране труда организация должна учитывать:

- требования законодательных актов, государственные нормативные требования и другие требования охраны труда;

- важные факторы охраны труда, технологические варианты, финансовые, эксплуатационные и другие потребности хозяйственной деятельности;

- ресурсные возможности;

- политику организации в области охраны труда, включая обязательство по предотвращению несчастных случаев и профессиональных заболеваний;

- мнение заинтересованных сторон.

1.4. Программа улучшения условий и охраны труда.

Руководство, несущее ответственность за охрану труда в организации, должно определять и документально оформлять программу улучшения условий и охраны труда, уделяя внимание следующим действиям по реализации требований охраны труда:

- подготовке программы улучшения условий и охраны труда;

- определению и приобретению необходимых средств управления производственными процессами, оборудования (включая компьютеры, контрольно-измерительную аппаратуру), средств индивидуальной и коллективной защиты работников;

- разъяснению работникам степени соответствия рабочих мест установленным требованиям условий и охраны труда, а также приобретению работниками навыков, необходимых для достижения требуемого уровня безопасности труда;

- актуализации, если это необходимо, методов управления охраной труда и средств контроля;

- выяснению перспективных требований к измерениям в области охраны труда, включая оценку возможностей превышения современного технического уровня, для своевременной их реализации;

- выявлению и контролю вредных и опасных производственных факторов и работ, при наличии которых необходим предварительный и периодический медицинский осмотр.

Программу улучшения условий и охраны труда следует регулярно пересматривать с запланированными интервалами. При необходимости программа должна учитывать изменения в деятельности организации (в том числе изменения технологических процессов и оборудования), изменения оказываемых услуг или условий функционирования. Такая программа должна также предусматривать:

- распределение ответственности за достижение целей и задач, нормативных показателей условий и охраны труда для каждого подразделения и уровня управления в организации;

- обеспеченность необходимыми ресурсами;

- средства и сроки, в которые должны быть достигнуты цели и решены задачи программы.

2. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

2.1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные положения систем менеджмента качества, являющихся объектом стандартов семейства ИСО 9000, и определяет соответствующие термины.

Настоящий стандарт может использоваться:

а) организациями, стремящимися добиться преимущества посредством внедрения системы менеджмента качества;

 б) организациями, стремящимися получить уверенность в том, что их заданные требования к продукции будут выполнены поставщиками;

в) пользователями продукции;

г) теми, кто заинтересован в едином понимании терминологии, применяемой в менеджменте качества (например, поставщики, потребители, регламентирующие органы);

д) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые оценивают систему менеджмента качества или проверяют ее на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 (например, аудиторы, органы по сертификации/регистрации);

е) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые консультируют или проводят обучение по системе менеджмента качества, соответствующей данной организации;

ж) разработчиками соответствующих стандартов.

2.2. Основные положения систем менеджмента качества

Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей.

Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяли бы их потребности и ожидания. Эти потребности и ожидания, как правило, отражаются в технических условиях на продукцию и обычно считаются требованиями потребителей. Требования могут быть установлены потребителем в контракте или определены самой организацией. В любом случае приемлемость продукции в конечном счете устанавливает потребитель. Поскольку потребности и ожидания потребителей меняются, организации также испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом, они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы.

Системный подход к менеджменту качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения с целью увеличения вероятности повышения удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Она дает уверенность самой организации и потребителям в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

Семейство стандартов ИСО 9000 проводит различие между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции.

Требования к системам менеджмента качества установлены в ГОСТ Р ИСО 9001. Они являются общими и применимыми к организациям в любых секторах промышленности или экономики независимо от категории продукции. ГОСТ Р ИСО 9001 не устанавливает требований к продукции.

Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией, исходя из предполагаемых запросов потребителей или требований регламентов. Требования к продукции и в ряде случаев к связанным с ней процессам могут содержаться, например в технических условиях, стандартах на продукцию, стандартах на процессы, контрактных соглашениях и регламентах.

2.3. Подход к системам менеджмента качества

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих:

А) установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;

Б) разработку политики и целей организации в области качества;

В) установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;

Г) установление и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;

Д) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;

Е) применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;

Ж) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;

И) разработку и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяется для поддержания в рабочем состоянии и улучшения имеющейся системы менеджмента качества.

Организация, принимающая указанный выше подход, создает уверенность в возможностях своих процессов и качестве своей продукции, а также обеспечивает основу для постоянного улучшения. Это может привести к возрастанию удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организации.

3. Основные процессы системы менеджмента качества, характеристика процессов.

Процесс – последовательность действий, которые создают дополнительные ценности путем преобразования с помощью ресурсов входящих элементов в требуемые выходящие[1].

Система менеджмента качества - совокупность процессов, организационной структуры и ресурсов, необходимых для достижения целей организации в области качества.

Процесс системы менеджмента качества - процесс, необходимый для Системы менеджмента качества.

Основные процессы - процессы, в результате которых производятся продукты (услуги) для потребителя и которые создают прямую ценность для потребителя (Recomate AB).

Поддерживающие процессы - процессы, которые необходимы для функционирования других процессов и которые создают косвенную ценность для потребителя (Recomate AB).

Субпроцесс - процесс, являющийся составной частью процесса более высокого уровня.

Шаг процесса - термин для обозначения какого-либо действия (работы, этапа, субпроцесса) в рамках процесса.

 «Владелец» процесса - должностное лицо, несущее ответственность за разработку, организацию, надлежащее функционирование и результаты процесса.

Модель процесса - описание процесса, которое отражает с необходимой степенью приближения действительный процесс.

Структура процесса - состав шагов процесса, их последовательность и взаимодействие между собой и другими процессами.

Определение процесса - установление состава процессов Системы менеджмента качества и разработка моделей процессов, отражающих:

· структуру процессов;

· ресурсы для обеспечения надлежащего функционирования процессов;

· индикаторы для оценки эффективности и результативности процессов в рамках СМК;

· методы измерения индикаторов, их анализа и применения в целях управления.

Ресурсы - материальные и нематериальные компоненты, необходимые для достижения целей процессов. (Ресурсы не подлежат преобразованию в ходе процесса).

Прежде всего, о самом термине «процесс». Методика базируется на терминологии «European Quality», на основе которой процесс определен как «последовательность действий, которые создают дополнительные ценности путем преобразования с помощью ресурсов входящих элементов в выходящие».&nbsp; Оно не противоречит определению в словаре ИСО 9000:2000, но в отличие от него более четко отражает состав деятельности – последовательность действий, –&nbsp; требование к результатам деятельности – создавать дополнительные ценности – и, за счет чего входящие элементы превращаются в выходящие – с помощью ресурсов.

Первая задача, как следует из требований ИСО 9001:2000, – выявить (в нашей терминологии – «выделить» или «установить») процессы, необходимые для Системы менеджмента качества. Очевидно, что под эту формулировку подпадают все производственные и административные процессы, а также процессы менеджмента предприятия, оказывающие прямое или косвенное влияние на качество. Чтобы выделить эти процессы из совокупности всей деятельности предприятия, принят следующий подход.

На самом верхнем уровне (рис. 1) деятельность предприятия представляется в виде всего двух процессов – стратегического менеджмента и создания продукции. Стратегический менеджмент – это процесс высшего руководства (владельцев, наемных менеджеров, т. е. тех лиц, которые на конкретном предприятии выполняют функции стратегического планирования и выделения ресурсов). На выходе его бизнес-цели, бизнес-политика, стратегические планы и ресурсы, в том числе – цели и политика в области качества, планы и ресурсы для их достижения. Они служат входными элементами для процесса создания продукции. Под термином «создание продукции» понимается вся деятельность предприятия на протяжении жизненного цикла продукции – от маркетинга до послепродажного обслуживания и утилизации. Ответственность за этот процесс несет, как правило, наемный топ-менеджер предприятия (генеральный директор, исполнительный директор или другие лица подобного ранга). Третий процесс представляет собой деятельность предприятия и потребителя, связанную с потреблением продукции.

**Заключение**

Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо направлять ее и управлять систематически и прозрачным способом. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента.

Восемь принципов менеджмента качества были определены для того, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации.

**а) Ориентация на потребителя**

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

**б) Лидерство руководителя**

 Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

**в) Вовлечение работников**

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

**г) Процессный подход**

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

**д) Системный подход к менеджменту**

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

**е) Постоянное улучшение**

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

**ж) Принятие решений, основанное на фактах**

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

**и) Взаимовыгодные отношения с поставщиками**

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Эти восемь принципов менеджмента качества образуют основу для стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ИСО 9000.