Министерство науки и высшего образования Российской Федерации ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова» Колледж Инфраструктурных Технологий

**Отчет**

**Лабораторная работа №5**

Тема: Изучение принципов и функций систем менеджмента качества (СМК)

Выполнила: студент группы ИСИП-22-5

Афанасьева Саина

Проверил(-а): Унарова А.Е.

Якутск 2023

**Цель работы:** изучить процессный подход в управлении качеством, основные принципы и функции систем менеджмента качества. Закрепить знания по системе менеджмента качества. Способствовать формированию соответствующих общих компетенций ОК-01, ОК–02, ОК-04, ОК-05, ОК-09.

**Средства для выполнения работы:**

 аппаратные: ПК;

 СЭДО СВФУ (Мoodle) - Портал электронного обучения СВФУ

09.02.07 «Информационные системы и программирование»,

Квалификация: Специалист по информационным системам

ОП.09. Стандартизация, сертификация и техническое

документоведение

**I. Подготовка к выполнению лабораторной работы:**

1. Повторить теоретический материал по теме.

2. Основываясь на теоретическом материале, выполните практические

задания на компьютере либо в тетрадях.

3. Сохраните результаты (файлы) выполненных работ в электронном виде в своей именной папке на рабочем столе (в папке своей группы) и представьте преподавателю для защиты.

4. После проверки ЛР студент должен исправить все недочеты и ошибки и вернуть работу на повторную проверку.

**Задание 1 Изучить теоретический материал. Ответить на контрольные вопросы. Работу оформить в виде следующей таблицы. Обоснуйте свои ответы. Таблица. Основные аспекты менеджмента качества.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Что такое СМК? | **Система менеджмента качества** |
| 2. Назначение СМК. | (СМК) - это совокупность бизнес-процессов, направленных на последовательное удовлетворение требований клиентов и повышение их удовлетворенности. |
| 3. Структура СМК. (Из чего состоит СМК) | Она соответствует цели и стратегическому направлению организации (ISO 9001:2015). Она выражается в виде целей и устремлений организации, политики, процессов, документированной информации и ресурсов, необходимых для ее внедрения и поддержания. |
| 4. Документы системы менеджмента качества (перечислить): | a) политику и цели в области качества;  b) руководство по качеству;  c) документированные процедуры;  d) рабочие инструкции;  e) формы;  f) планы качества;  g) технические условия;  h) внешние документы;  i) записи. |
| 5. Что такое ISO? Цель ISO | **ISO** (International Organization for Standardization) — это международная организация по стандартизации, которая участвует в разработке стандартов для продукции и технологий. Главной **целью** организации является усовершенствование процессов и качества работы по всему миру. |
| 6. Какие действия необходимо выполнить для создания СМК | * провести аудит действующей системы; * обучить сотрудников; * разработать или усовершенствовать действующую СМК; * внедрить СМК; * сертифицировать СМК; * поддерживать эффективность функционирования СМК. |
| 7. Перечислить принципы менеджмента качества | Принципы менеджмента качества: - **ориентация на потребителя;**   - **лидерство;**   - **взаимодействие людей;**   - **процессный подход;**   - **улучшение;**  - **принятие решений, основанных на свидетельствах;**   - **менеджмент взаимоотношений**. |

**Задание 2. Выпишите термины, относящиеся к процессам и продукции. Работу оформите в виде следующей таблицы. Обоснуйте свои ответы. Таблица. Термины, относящиеся к процессам и продукции.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Термин | Определение |
| 1 | Организация | группа сотрудников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений. Другими словами, под организацией понимается совокупность элементов организационно-штатной структуры, связанных с качеством, правила их взаимодействия, а также персонал, отвечающий за качество. |
| 2 | Процесс | совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов деятельности, преобразующих «входы» в «выходы», с целью добавления ценности (от «входа» к «выходу»). Важное значение в СМК имеет понятие процедуры. |
| 3 | Процедура | установленный способ осуществления деятельности или процесса. Таким образом, процедурой можно назвать процесс (или совокупность процессов); с другой стороны - это документ, формализующий правильный способ выполнения процесса. |
| 4 | Документ | информация (значимые данные), размещенная на соответствующем носителе. Основные документы СМК перечислены далее. С документами системы качества должны быть связаны другие организационно-распорядительные документы предприятия, например «Положения о подразделениях» и «Должностные инструкции». |