Основным документам при разработке и внедрении системы менеджмента качества в организации является руководство по качеству. В крупных организациях документация на систему общего руководства качества может быть представлена документами трех уровней:

1. Общеорганизационным руководством по качеству
2. Отдельными руководствами по качеству для различных подразделений
3. Специализированными по функциональному принципу, руководствами по качеству (для проектных, конструкторских и других работ)

При разработке ? проектов (услуг, процессов) в соответствии с положениями руководства по качеству, формируют программу качества, которая оформляется в письменной форме и определяет:

1. Цели в области качества
2. Распределение полномочий и ответственности в ходе проектирования
3. Определение используемых процедур, методов, рабочих инструкций
4. Программы соответствующих испытаний, проверок и контроля на различных этапах жизненного цикла продукта
5. Процедуры внесения изменений в программу качества по мере выполнения работ
6. Прочее мероприятие обеспечивающее разработку и производство нового продукта

Все компоненты системы качества должны быть постоянно контролируемы. Систематическая проверка (внутренний аудит) должна обеспечивать оценку эффективности функционирования системы качества. Проверки должны проводится в соответствии с планом внутреннего аудита, содержащим следующие позиции:

1. Перечень видов деятельности подлежащих проверке
2. Требования квалификации проверяющего персонала (текущий надзор)

Аудит качества - это систематическая и независимая оценка качества организации объектами аудита при этом могут быть:

* Продукция
* Услуга (работа)
* Процесс
* Система качества

Существует 3 разновидности аудитов системы качества:

1. Обязательный аудит
2. Аудит по просьбе заявителя
3. Аудит по требованию агентства по сертификации

Подход основанный на фактах

Профессионализм аудитов

Задача аудитам:

* Оценка системы качества организации
* Подтверждение соответствия системы качества установленным требованиям
* Обеспечение возможности совершенствования системы качества

Для составления программы аудита рекомендуют использовать модель круг Деминга (планирование - деятельность - контроль - коррекция)

Планирование и проведение аудита

Включает 6 стадий:

1. Инициацию аудита
2. Анализ документации
3. Подготовку к аудиторским работам в организации
4. Проведение аудита
5. Подготовку утверждения и распространения отчета или рапорта по аудиту
6. Завершение аудита

В рапорте аудита не содержится указания или рекомендации по устранению выявленных несоответствий. Аудиторы могут проводить последующий аудит с целью проверки устранения выявленных ими недостатков. После прохождения аудиторской проверки, организация получает сертификат.

Основанное качеству и практике управления что приводит к всеобщему качеству. (я не понимаю как это реальный предмет)

1. Ориентация на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей.
2. Оптимальное использование всех ресурсов организации
3. Ориентация на потребителя, успешность определяется правильностью понимания потребностей рынка, поэтому любая организация должна выполнять запросы потребителей и стремиться превзойти их ожидания
4. Лидирующая роль руководства, руководство должно создать такой микроклимат, при котором сотрудники будут максимально вовлечены в процесс достижения поставленных целей.
5. Вовлеченность работников, весь персонал должен быть вовлечен в деятельность по управлению качеством. Персонал рассматривается как главный ресурс организации.
6. Процессный подход. Для достижения наилучшего результата нужны соответствующие ресурсы и деятельность в которую они вовлечены, нужно рассматривать как процесс. Процесс - это совокупность разных видов деятельности вместе создающих результат, ценный для самой организации и для потребителя.
7. Системный подход. Это означает что организация должна стремиться к объединению процессов создания продукта или услуги с процессами позволяющими определить соответствие продукта или услуги, потребности заказчика.
8. Постоянное совершенствование. Рассматривается как неизменная цель организации.
9. Принятие решений основанное на фактах. Эффективное решение, основывается только на достоверных фактах.
10. Выгодное отношение с внешней средой.