

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Политехнический институт  
Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ В.С. Секацкий  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

27.03.02 – Управление качеством

Разработка и документирование процессов системы менеджмента качества в  
«Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»

Руководитель	_____	доц., канд.техн.наук	Н.В. Мерзликина
	подпись, дата		
Выпускник	_____		А.А. Касимова
	подпись, дата		
Нормоконтролер	_____	доц., канд.техн.наук	Н.В. Мерзликина
	подпись, дата		

Красноярск 2018

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Разработка и документирование процессов системы менеджмента качества в «Союз «Центрально-Сибирской торгово-промышленной палате» содержит 142 страницы текстового документа, 9 приложений, 12 использованных источников, 10 листов презентационного материала.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК), ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ПРОЦЕССЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.**

Объект работы – Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата».

Цель работы – внедрение элементов системы менеджмента качества за счет разработки и документирования процессов СМК в Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата».

Задачи работы:

- изучение и анализ деятельности ЦС ТПП;
- изучение теоретических основ и анализ нормативной документации для разработки и внедрения системы менеджмента качества для ЦС ТПП;
- разработка политики в области качества ЦС ТПП;
- определение и описание процессов деятельности в соответствии с требованиями нормативной документации к СМК.

Результаты работы – проведен анализ требований стандартов для разработки, внедрения системы менеджмента качества. С учетом проведенного анализа определены требования к процессам и выбран метод их описания. Процессы задокументированы в виде документированных процедур.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Обоснование актуальности бакалаврской работы .....	7
1.1 Общие сведения о Союз «Центрально-Сибирская торгово- промышленная палата» .....	7
1.2 Документы, регламентирующие деятельность ЦС ТПП .....	8
1.3 Анализ требований для разработки документации системы менеджмента качества в ЦС ТПП .....	10
1.3.1 Анализ требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.....	10
1.3.2 Анализ требований положения о стандарте «Деятельность торгово- промышленных палат в Российской Федерации» .....	13
2 Документирование системы менеджмента качества.....	14
2.1 Общие сведения о документе .....	14
2.1.1 Документ или документированная информация .....	14
2.1.2 Общее определение документа.....	15
2.1.3 Классификация документов.....	17
2.2 Документированная информация системы менеджмента качества .....	20
2.2.1 Общие положения .....	20
2.2.2 Создание документированной информации .....	26
2.2.3 Управление документированной информацией .....	28
2.3 Процедуры системы менеджмента качества.....	29
2.3.1 Отличие процедуры от процесса .....	29
2.3.2 Необходимость документирования процедуры системы менеджмента качества .....	30
2.3.3 Структура процедуры системы менеджмента качества.....	31
3 Разработка документации системы менеджмента качества для ЦС ТПП .....	33
3.1 Политика в области качества ЦС ТПП .....	33
3.2 Документированная процедура «Контекст организации».....	34
3.3 Документированная процедура «Управление рисками» .....	35
3.4 Документированная процедура «Управление знаниями» .....	35
3.5 Документированная процедура «Управление документированной информацией».....	36
3.6 Документированная процедура «Мониторинг процессов» .....	37
3.7 Документированная процедура а «Управление несоответствиями и корректирующими действиями» .....	38
3.8 Процедура «Внутренний аудит» .....	39
Заключение .....	41
Список использованных источников .....	42
Приложение А Анализ требований положения о стандарте «Деятельность торгово-промышленных палат в Российской Федерации» .....	43
Приложение Б Политика в области качества .....	55

Приложение В Документированная процедура «Контекст организации» .....	56
Приложение Г Документированная процедура «Управление рисками» .....	74
Приложение Д Документированная процедура «Управление знаниями».....	84
Приложение Е Документированная процедура «Управление документированной информацией».....	94
Приложение Ж Документированная процедура «Мониторинг процессов»....	106
Приложение З Документированная процедура «Управление несоответствия- ми и корректирующими действиями» .....	116
Приложение И Документированная процедура «Внутренний аудит» .....	129

## ВВЕДЕНИЕ

Для того чтобы функционирование организации было успешным, необходимо управлять ею системным и наглядным образом.

Управление организацией, наряду с другими аспектами менеджмента, включает в себя менеджмент качества.

Система менеджмента качества (СМК) – это совокупность процессов, направленных на достижение целей организации и удовлетворение потребностей клиента. СМК выражена в виде организационной структуры, политик, процедур, процессов и ресурсов.

Назначение СМК – это помощь организации в достижении ее целей.

Центральным звеном СМК построенной по стандартам ИСО является «достижение целей организации через удовлетворение требований потребителя». Как только появляются требования, появляется и качество.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

По сути, качество – это способность выполнить требования потребителя. Сделать так, чтобы ожидания ваших клиентов и полученный результат совпадали.

Как сказано выше, СМК выражена:

- в виде организационной структуры, которая представляет собой совокупность подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между подразделениями распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц.

- в виде политики в области качества, которая является основным документом системы. Она определяет цель построения и функционирования СМК, а также обязательства высшего руководства по достижению поставленных целей.

- в виде процедур - установленный способ осуществления деятельности или процесса. Процедуры могут быть документированными или нет.

- в виде процессов - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые используют входы для достижения предполагаемых результатов.[2]

- в виде ресурсов, используемых организацией: люди, капитал, материалы, технология и информация.

В результате создания необходимых условий СМК организация открывает для себя преимущества:

- требование для участников тендеров и конкурсов;
- документирование и четкая регламентация бизнес-процессов компании;
- оптимизация внутренней структуры и упорядочение связей внутри компании;
- применение процессного подхода к управлению взамен устаревшего функционального;

- возможность работы по принятым мировым стандартам;
- повышение уровня трудовой дисциплины, возрастание ответственности персонала за выполняемую работу;
- оперативное реагирование на отзывы заказчиков;
- дополнительная реклама качества деятельности компании.

## **1 Обоснование актуальности бакалаврской работы**

### **1.1 Общие сведения о Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»**

Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата (далее ЦС ТПП) – негосударственная некоммерческая организация, созданная для содействия развитию экономики Красноярского края, ее интегрированию в экономику страны, созданию благоприятных условий для предпринимательской деятельности, урегулированию отношений предпринимателей с их социальными партнерами, для представления и защиты интересов предпринимателей.

ЦС ТПП, основанная в 1985 году, на сегодняшний день является одним из авторитетных региональных сообществ, предпринимателей, объединяющим предприятия и организации всех сфер экономики.

Членство в Палате открывает предпринимателям новые перспективы в развитии бизнеса, в установлении деловых контактов с российскими и зарубежными партнерами, предоставляет возможности самого активного участия в значимых бизнес-событиях региона и мира. Вступая в члены ЦС ТПП, предприятия и организации Красноярского края одновременно становятся и членами ТПП Российской Федерации. ЦС ТПП входит в систему Торгово-промышленных палат РФ, объединяющую 173 территориальные торгово-промышленные палаты. Система торгово-промышленных палат – единственная международная система объединения предпринимателей, которая существует практически во всех странах мира более 400 лет.

На международном уровне систему торгово-промышленных палат представляет Международная торговая палата, выступающая от имени всех секторов бизнеса 130 стран мира.

ЦС ТПП, представляя и защищая интересы предпринимателей, активно участвует в налаживании эффективного взаимодействия предпринимателей с государственными органами, отстаивает их интересы, участвует в реализации программ, направленных на развитие предпринимательства. Руководство Палаты входит в состав общественных советов, созданных при различных государственных структурах. Среди них: Общественные советы при Управлении Росреестра по Красноярскому краю, Прокуратуре Красноярского края, Управлении федеральной миграционной службы по Красноярскому краю, Управлении федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю, Министерстве ЖКХ Правительства Красноярского края.

На основании подписанных Соглашений Палата тесно работает с правительством Красноярского края, администрацией города Красноярска, администрациями муниципальных образований края, Красноярской таможней, объединениями предпринимателей, входит в Совет по предпринимательству

при Губернаторе края, Консультативный совет при Красноярской таможне, другие рабочие органы края.

На сегодняшний день количество членов палаты составляет 244.

Основные услуги, предоставляемые ЦС ТПП:

- экспертиза (идентификационная, контрактная, страховая, судебная, таможенная/внешнеэкономическая, товарная, криминалистическая, строительно-техническая, сюрвейерская, технологическая экспертизы);
- сертификация (оформление, удостоверение и выдача сертификатов страны происхождения);
- оценка (оценка бизнеса, сооружений и передаточных устройств, транспортных средств, недвижимости, технологического оборудования, деталей машин, ущерб);
- организация и проведение конгрессных мероприятий, деловых миссий, на территории России и за рубежом, патронаж выставок;
- поддержка внешнеэкономической деятельности;
- деловое образование, подготовка кадров;
- информационно-консультационный услуги;
- консалтинг (управленческий, кадровый консалтинг);
- маркетинг и реклама (продвижение компаний, товаров, услуг на целевые региональные и международные рынки; подготовка, изготовление и продвижение рекламной продукции; проведение маркетинговых исследований; размещение рекламы; анализ рынка);
- обеспечение безопасности ведения бизнеса;
- переводы;
- привлечение инвестиций;
- правовая охрана и защита интеллектуальной собственности;
- третейское разбирательство и медиация;
- услуги в сфере закупок;
- юридические услуги.

Организационная структура управления ЦС ТПП представлена на рисунке 1.

## **1.2 Документы, регламентирующие деятельность ЦС ТПП**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## **2 Документирование системы менеджмента качества**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**



**3 Разработка документации системы менеджмента качества для ЦС  
ТПП**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате создания необходимых условий СМК организация открывает для себя преимущества:

- требование для участников тендеров и конкурсов;
- документирование и четкая регламентация бизнес-процессов компании;
- оптимизация внутренней структуры и упорядочение связей внутри компании;
- применение процессного подхода к управлению взамен устаревшего функционального;
- возможность работы по принятым мировым стандартам; - повышение уровня трудовой дисциплины, возрастание ответственности персонала за выполняемую работу;
- оперативное реагирование на отзывы заказчиков;
- дополнительная реклама качества деятельности компании.

Выгоды заинтересованных сторон от внедрения СМК:

- потребители получают продукты, которые удовлетворяют их требованиям, являются надежными и безопасными, есть в наличии, когда они необходимы, ремонтпригодны;
- для сотрудников организации это - лучшие условия труда, большее удовлетворение от работы, более крепкое здоровье и большая безопасность, лучшее моральное состояние, стабильность в работе;
- для поставщиков это – стабильность, рост, партнерство и взаимопонимание;
- для общества это - улучшение здоровья и безопасности персонала, уменьшение вредного воздействия на окружающую среду, повышение уровня безопасности.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Виды документов [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.grandars.ru>;
- 2 ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь; Введ. 01.11.2015. – М: Стандартинформ, 2015. – 96 с.;
- 3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь; Введ. 01.11.2015. – М: Стандартинформ, 2015. – 96 с.;
- 4 ГОСТ Р 7.0.8 – 2013 СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения; Введ. 01.03.2014. – М: Стандартинформ, 2014. – 16 с.;
- 5 ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов; Введ. 01.07.2003. – М: ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2003. – 19 с.;
- 6 ГОСТ Р ИСО 57189-2016 Система менеджмента качества. Руководство по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2015; Введ. 01.11.2017. М: Стандартинформ, 2017. – 30 с.;
- 7 Документированная информация, документ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://studopedia.org>;
- 8 Документированные процедуры и записи [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://studref.com>;
- 9 Макхонченко Ю. Чем отличается процесс от процедуры в СМК [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://managementsystemsonline.ru>;
- 10 Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс]: ФЗ от 27.07.2006 № 149-ФЗ ред. от 27.07.2006. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>;
- 11 Требования к документированию СМК в новой редакции стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.asiec.ru>;
- 12 Энциклопедия делопроизводства [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.edou.ru/enc>.


**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**(обязательное)**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Политехнический институт  
Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 В.С. Секаев

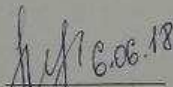
« 06 » 06 2018 г.

### БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

27.03.02 – Управление качеством

Разработка и документирование процессов системы менеджмента качества в  
«Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»

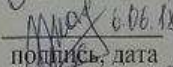
Руководитель

  
подпись, дата

доц., канд. техн. наук

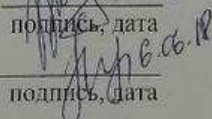
Н.В. Мерзликина

Выпускник

  
подпись, дата

А.А. Касимова

Нормоконтролер

  
подпись, дата

доц., канд. техн. наук

Н.В. Мерзликина

Красноярск 2018