

Наименование кафедры - «Товароведение и управление качеством»

Год выпуска – 2016г.

Шифр направления подготовки - «Управление качеством»

Форма обучения - очная

**Тема: «Разработка системы менеджмента качества на примере
ООО «Суши-Терра»»**

Данная дипломная работа посвящена разработке системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011 на ООО «Суши-Терра».

В данной работе проведен диагностический аудит, действующей системы управления, представлена идентификация процессов, определена область сертификации, проанализирована организационная структура предприятия, разработаны политика и цели в области качества, карта процессов, обязательные документированные процедуры.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ЛИТЕРАТУРНЫЙ ОБЗОР.....	7
1.1 Современное состояние предприятия общественного питания.....	7
1.2 Практический опыт внедрения системы менеджмента качества.....	14
1.3 Метод 5S – как первый шаг внедрения бережливого производства на пищевом предприятии.....	19
Заключение по литературному обзору.....	23
2 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ, ОБЪЕКТЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	26
2.1 Организация работы и объекты исследования.....	26
2.2 Методы исследования.....	27
3 ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	31
3.1 Характеристика предприятия ООО «Суши-Терра».....	31
3.2 Анализ организационной структуры.....	32
3.3 Диагностический аудит.....	37
3.3.1 Положительные аспекты деятельности предприятия.....	38
3.3.2 Общие системные несоответствия, выявленные на предприятии.....	38
3.3.3 Рекомендации по улучшению деятельности ООО «Суши-Терра».....	40
3.4 Разработка политики в области качества.....	42
3.5 Разработка целей в области качества.....	43
3.6 Разработка карты процессов.....	44
3.7 Разработка документированной процедуры «Управление записями».....	46
3.8 Разработка документированной процедуры «Корректирующие и предупреждающие действия».....	48
3.9 Разработка документированной процедуры «Управление несоответствующей продукцией».....	49
3.10 Разработка документированной процедуры «Управление документацией».....	50

3.11 Разработка документированной процедуры «Внутренний аудит».....	50
4 ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА 5S НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «СУШИ- ТЕРРА».....	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	59
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	66

ВВЕДЕНИЕ

Общественное питание является отдельной хозяйственной подсистемой экономики, приоритетом которой выступает предоставление услуг потребителям в форме общественно организованного питания. Оно, представляя собой особенную подотрасль народного хозяйства, осуществляет три функции: производство, реализацию и организацию потребления.

Рыночные условия создают жесткую конкурентную борьбу между предприятиями, и на сегодняшний день успех предприятия напрямую зависит от качества его продукции. Высокое качество способствует созданию известности и надежности («имидж») фирмы; подтверждает компетентность специалистов в своей области деятельности; обеспечивает удовлетворенность потребностей клиентов, при помощи необходимой информации и поддержания на высоком уровне качество обслуживания своих потребителей. В настоящее время у конкурентов имеется много способов для изучения нового продукта или услуги, ставших лидером на рынке, и приблизить качество своего товара или услуги к его уровню. Достижения такого результата во многом зависит от эффективности и результативности СМК. /4/

Качество – многогранное, многомерное понятие. Оно применяется практически во всех сферах деятельности человека и находится под воздействием разнообразных факторов внутренней и внешней среды. Понятие качества в современных условиях специалисты рассматривают в четырех аспектах, отражающих становление определения понятия качества с развитием и технологии производства и науки по управлению - менеджмента производства.

Многие организации-производители имеют системы качества, которые соответствуют требованиям международных стандартов. /37/

В современных условиях сертификат соответствия служит решающим фактором для заключения контракта на поставку продукции. Успешная реализация качественной продукции потребителю является главным фактором существования любого предприятия.

Внедрение системы менеджмента качества на основе стандарта ISO серии 9001 является важным шагом в развитии предприятия, а строгое выполнение всех требований стандарта сотрудниками организации является достаточно сложной задачей. Для этого требуется как высокая корпоративная культура, так и ясное понимание всеми сотрудниками своей роли и ответственности в результативной работе всего предприятия.

Важное место в рамках современных систем управления качеством отводится вопросам сертификации, под которой понимается установление и официальное подтверждение соответствия продукции и услуг всем предъявленным к ним требованиям, содержащимся в нормативных документах. Необходимость сертификации обусловлена задачей защиты потребителей от некачественных товаров и услуг. /45/

Внедренную на предприятии систему менеджмента качества необходимо регулярно анализировать и обновлять. Это обеспечивает уверенность в том, что в ней внедрены все заслуживающие внимания и экономически оправданные усовершенствования. /5/

Цель дипломной работы – разработать систему менеджмента качества на примере ООО «Суши-Терра».

В соответствии с целью поставлены следующие задачи:

- 1) Проанализировать организационную структуру предприятия;
- 2) Провести диагностический аудит;
- 3) Разработать политику в области качества, цели в области качества, карту процессов, документированные процедуры;
- 4) Применить метод 5S на примере предприятия ООО «Суши-Терра».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При выполнении дипломной работы были достигнуты следующие результаты:

1. проанализирована организационная структура ООО «Суши-Терра». Рассмотрены структурные единицы и их функции, определен тип структуры управления, выделены достоинства и недостатки линейной организационной структуры, выявлены несоответствия. Разработан проект организационной структуры с внесенными изменениями;
2. произведен диагностический аудит системы менеджмента качества предприятия ООО «Суши-Терра». Выявлены положительные аспекты, общие системные несоответствия, а так же разработаны рекомендации по улучшению СМК;
3. разработаны: проект политики в области качества, проект целей в области качества, проект карты процессов, документированные процедуры;
4. применен метод 5S на предприятии ООО «Суши-Терра». Апробация производилась в холодном цеху на примере рабочего места повара суши.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Артемова, Е.Н. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. "Технология продукции и организация общественного питания" / Е. Н. Артемова, О. Г. Владимирова. - М.: Академия, 2011. - 176 с.
2. Ахмадеева О. А., Тенденции развития рынка общественного питания в России /О.А. Ахмадеева, А.И. Идрисова // Молодой ученый. — 2016. — №8. — С. 483-486.
3. Бушмакина, И.О. Внедрение процессного подхода на примере предприятия общественного питания/ И.О. Бушмакина //Пищевые инновации и биотехнологии: сб. науч. Работ/ Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (университет). – Кемерово, 2015.-С.453-454.
4. Бушмакина, И.О. Разработка системы менеджмента качества на примере ООО «Суши-Терра»/ И.О. Бушмакина //Пищевые инновации и биотехнологии: сб. науч. Работ/ Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (университет). – Кемерово, 2016.-С.473-474.
5. Василевская, С.В. ISO 9001:2015 - новые возможности или новые риски [Текст] / С. В. Василевская. //Методы менеджмента качества. - 2014. - №11. - С. 18-26.
6. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. дипломир. спец.260501"Технология продуктов общественного питания" и напр. подгот. бакалавров 260800.62"Технология продукции и организация общественного питания" / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 208 с.
7. Голощапов, А. Н. Общая характеристика и алгоритм проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества организации [Текст] / А. Н. Голощапов, И. В. Рыжов // Экономика и предпринимательство. - 2012. - №5. - С. 244-248.

8. Горенбургов, М.А. Технология и организация услуг питания: учебник для студ. вузов, обуч. по напр. "Туризм" и "Гостиничное дело" (квалификация "бакалавр") / М. А. Горенбургов, Г. С. Сологубова. - М.: Академия, 2012. - 240 с.
9. Горячев, В.В. Типичные несоответствия, выявляемые при внешних аудитах СМК организаций [Текст] /В. В. Горячев // Методы менеджмента качества, 2014. -№5.-С.16-21.
10. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь – М.: Стандартинформ, 2012 . – введен в действие 01.01.2013. – 32с.
11. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования – М.: Стандартинформ, 2012. – введен в действие 01.01.2013. – 35 с.
12. Гурьянов, Ю.Г. Разработка и внедрение СМК как фактор, обеспечивающий формирование и стабильность потребительских свойств пищевой продукции [Текст] / Ю. Г. Гурьянов, А. Н. Костин, Г. А. Дорн // Товаровед продовольственных товаров. - 2012. - №11. - С. 53-56.
13. Доценко, В.А. Практическое руководство по санитарному надзору за предприятиями пищевой и перерабатывающей промышленности, общественного питания и торговли: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 060105(060104)"Медико-профилактическое дело" / В. А. Доценко. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб. : ГИОРД, 2011. - 832 с.
14. Драчев, О.И. Статистические методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. 220600 "Инноватика" / О. И. Драчев, А. А. Жилин. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 148с.
15. Дунец, Е. Г. Санитария и гигиена на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студ. вузов всех форм обуч. и МИППС спец. 260501 "Технология продуктов общественного питания" и напр. подгот. бакалавров 260800 "Технология продукции и организация общественного питания" / Е. Г. Дунец, М. Ю. Тамова, И. А. Куликов. – М.: Троицкий мост, 2012. - 192 с.

16. Еделев, Д.А. Система подготовки кадров высшей квалификации для пищевой отрасли на основе рамок квалификации/Д.А. Еделев, В.М. Кантере, В.А. Матисон и др.//Пищевая промышленность.-2013.-№1.-С.26-30.

17. Еделев, Д.А. Системное обеспечение качество образовательного процесса при подготовке кадров для пищевой промышленности/Д.А. Еделев, В.М. Кантере, В.А. Матисон и др.//Пищевая промышленность.-2013.-№2.-С.42-43.

18. Еделев, Д.А. Управление несоответствиями в системе менеджмента безопасности пищевых предприятий [Текст] /Д. А. Еделев [и др.] // Пищевая промышленность, 2011. т.№12.-С.38-41.

19. Ермаков, С.Д. О пользе внутреннего аудита СМК: примеры из практики [Текст] /С. Д. Ермаков // Методы менеджмента качества, 2013. -.№11.-С.38-42.

20. Ершов, В.Д. Комплексная механизация производственных процессов в общественном питании: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по программе подгот. бакалавров напр. "Технология продукции и организация общественного питания" и напр. подгот. дипломир. спец. "Технология продуктов общественного питания". В 2-х ч. Ч.2. Комплексная механизация погрузочно-разгрузочных и транспортных работ / В. Д. Ершов. – СПб.: ГИОРД, 2012. - 200 с.

21. Ефимов, В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции [Текст]:учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 340100 "Управление качеством" / В. В. Ефимов, Т. В. Барт. - М.:КноРус, 2006. - 234 с

22. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Управление качеством" / В. В. Ефимов . - 3-е изд., стер. - Москва :КноРус, 2012. - 232 с.

23. Иванова, Е. Е. Влияние сроков хранения рыбы на качество рыбных продуктов [Текст] / Е. Е. Иванова, А. С. Лазорская, А. Л. Бочарова - Лескина // Инновационные пищевые технологии в области хранения и переработки сель-

скохозяйственного сырья: материалы междунар. науч.- практ. конф. (23-24 июня 2011 г.).- Краснодар, 2011 . - С. 30-33.

24. Ильенкова, С.Д. Управление качеством [Текст] : учеб. для студ. вузов, обуч. по спец. экономики и управления (080100) / С. Д. Ильенкова [и др.]; ред. С. Д. Ильенкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва :Юнити-ДАНА, 2013. - 287 с.

25. Камышев, А.И. Процессный подход к управлению эффективностью СМК [Текст] / А. И. Камышев // Методы менеджмента качества. - 2014. - №9. - С. 18-24.

26. Камышев, А.И. Эффективность СМК. Часть 2. Процессно-ориентированное управление затратами [Текст] /А. И. Камышев // Методы менеджмента качества, 2013. т.№11.-С.14-19.

27. Камышев, А.И. Эффективность СМК. Часть 3. Методы улучшения процессов [Текст] /А. И. Камышев // Методы менеджмента качества, 2013. т.№12.-С.10-16.

28. Качалов, В.А. Анализ документации при аудите СМК: надо быть компетентными и объективными реалистами [Текст] / В. А. Качалов // Методы менеджмента качества. - 2013. - №3. - С. 4-9.

29. Кибанова, А.Я., Управление персоналом организации: учебник / А.Я. Кибанова. - Москва. - ИНФРА-М, 2011. – 640 с.

30. Кокшаров, А.А. Обеспечение качества и безопасности продукции общественного питания на примере японской кухни [Текст] :автореф. дис. канд. техн. наук: 05.18.15: защита 14.05.15 / А. А. Кокшаров. -КемТИПП. - Кемерово: КемТИПП, 2014. - 16 с.

31. Кокшаров, А.А. Обеспечение качества и безопасности продукции общественного питания на примере японской кухни: дис. канд. техн. наук: 05.18.15: защита 14.05.15 / А. А. Кокшаров. - КемТИПП. - Кемерово: КемТИПП, 2014. - 207 с.

32. Конев, К.А. Оценка результативности СМК предприятия [Текст] / К. А. Конев, А. А. Бульчева, К. А. Каримова // Методы менеджмента качества. - 2014. -№2. - С. 28-33.
33. Крапива, Т. В. Системный подход к управлению качеством продукции общественного питания в условиях инновационного развития [Текст] / Т. В. Крапива. - Кемерово: КемТИПП, 2013. - 18 с.
34. Крапива, Т.В. Системный подход к управлению качеством продукции общественного питания в условиях инновационного развития [Текст] :дис. канд. техн. наук: 05.18.15: защита 18.12.13 / Т. В. Крапива. - КемТИПП. - Кемерово: КемТИПП, 2013. - 159 с.
35. Лифиц, И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник/И.М. Лифиц.- Москва: Юрайт-Издат, 2012.-45с.
36. Марков, Д.В. Влияние СМК на развитие организации. Модульная программа обучения руководителей среднего звена/Д. В. Марков, Р. Г. Бильданов [и др.] // Методы менеджмента качества, 2014. -№3.- С.24-28.
37. Марутюнян, А.Л. Оценка соответствия пищевой продукции/А.Л.Марутюнян//Сертификация.- 2011.- № 4.- С.18-23.
38. Мозжерина, И. В. Изменение качества замороженной рыбы в процессе хранения [Текст] / И. В. Мозжерина // Инновационный конвент: Кузбасс: образование, наука, инновации: сб. трудов студ., аспирантов, ученых.- Кемерово, 2011. - Т. 1. - С. 145-148.
39. Мозжерина, И. В. Органолептическая оценка качества рыбы, поступающей на потребительский рынок г. Кемерово [Текст] / И. В. Мозжерина, Г. А. Кан // Пищевые продукты и здоровье человека: материалы IV Всероссийской конференции с международным участием студентов, аспирантов и молодых ученых.- Кемерово: КемТИПП, 2011. - С. 333-334.
40. Момот, А.И. Менеджмент качества и элементы системы качества: учебное пособие/А.И.Момот.– К.: Центр учебной литературы, 2012 – 122с.
41. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством: учебник / В.Ю. Огвоздин. - СПб., 2012. – 78 с.

42. Окулесский, В.А. Функциональное моделирование: методическая основа реализации процессного подхода. / В.А Окулесский. - М., 2010. – 30 с.

43. Организация производства на предприятиях общественного питания [Текст] : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. 260501 "Технология продуктов общественного питания" напр. подгот. дипломир. спец. 260500 "Технология продовольственных продуктов спец. назначения и общественного питания" и по напр. подгот. бакалавра техники и технологии 260100 "Технология продуктов питания" / И. Р. Смирнова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2011. - 232 с.

44. Официальный сайт Суши-Терра; режим доступа: <http://www.sushi>

45. Панова, Л.А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании: учебник для студ. вузов по спец. "Технология продукции общественного питания" / Л. А. Панова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2011. - 320 с.

46. Петров, Н. Организационный подход к управлению качеством продукции [Текст] / Н. Петров // Стандарты и качество. - 2012. - №5. - С. 80-85.

47. Печерских, И.А. Информационные технологии в управлении качеством и защита информации [Текст] : учеб. пособие / И. А. Печерских, А. Г. Семенов, Т. Г. Колесникова; КемТИПП. - Кемерово: КемТИПП, 2015. - 223 с.

48. Плетнева, Н. Средства диагностики систем менеджмента качества [Текст] / Н. Плетнева // Управление качеством. - 2012. - №7. - С. 22-26

49. Просеков, А.Ю. Пищевые продукты и здоровье человека [Текст]: материалы IV Всероссийской конференции с международным участием студентов, аспирантов и молодых ученых / ред. А. Ю. Просеков [и др.]. - Кемерово : КемТИПП, 2011. - 554 с.

50. Репин, В.В. Процессный подход на практике: проблемы внедрения / В.В. Репин; - режим доступа: <http://sunquality.ru/content/view/121/134/>

51. Серенков, П.С. Концепция экспертной системы поддержки принятия решений в рамках СМК [Текст] / П. С. Серенков, В. М. Романчук // Методы менеджмента качества. - 2013. - №4. - С. 22-29.

52. Субботина, О. А. Сравнительная оценка лосося и карпа в технологии блюд японской кухни [Текст] / О. А. Субботина, Л. В. Антипова // Изв. вузов. Пищевая технология. - 2011. - №4. - С. 32-34.

53. Сурков, И.В. Система менеджмента в обеспечении качества и безопасности пищевой продукции/И.В. Сурков, В.М. Позняковский. - Кемерово. - Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (университет), 2015.-133 с.

54. Сурков, И.В. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. 221400 "Управление качеством", 100800 "Товароведение", 260800 "Технология продукции и организация общественного питания" / И. В. Сурков [и др.] ; ред. В. М. Позняковский. - 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2014. - 336 с.

55. ТР ТС 005/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности упаковки» [Текст]. – утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 №769. – 35 с.

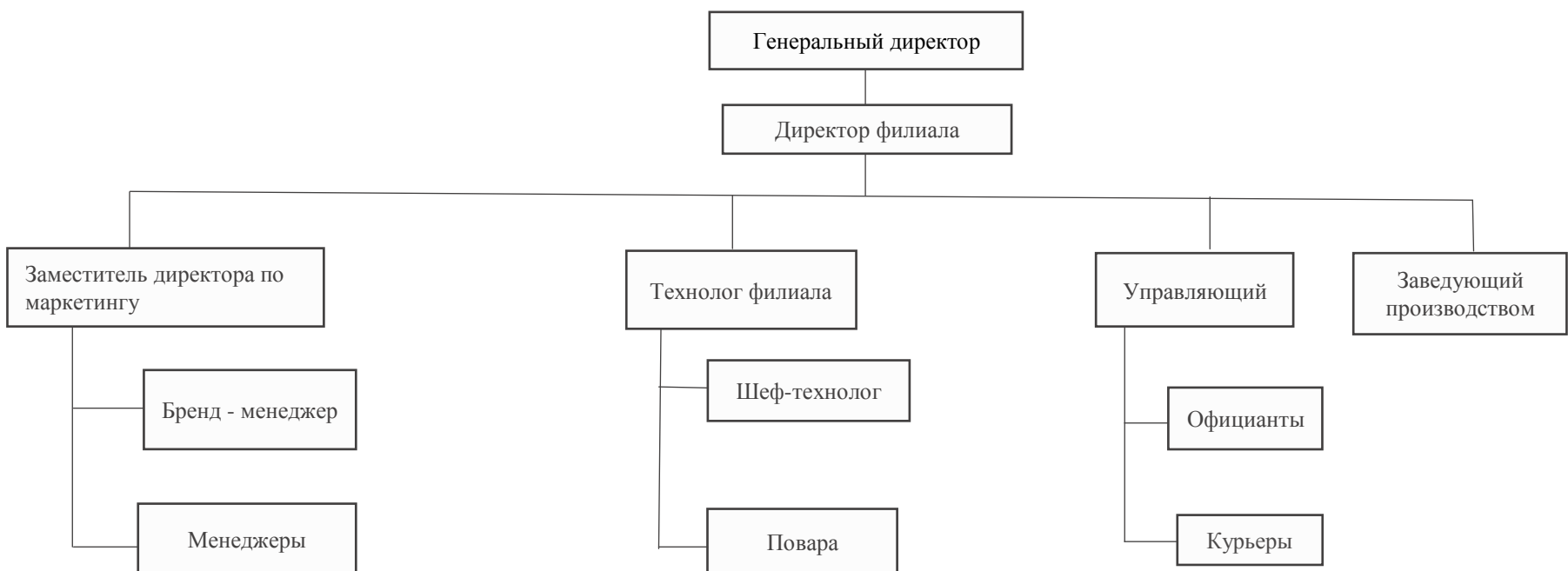
56. ТР ТС 021/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевых продуктов» [Текст]. – утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 9.12.2011 №880. – 242 с.

57. Федеральная служба государственной статистики. — режим доступа: <http://www.gks.ru/> (дата обращения 23.02.2016).

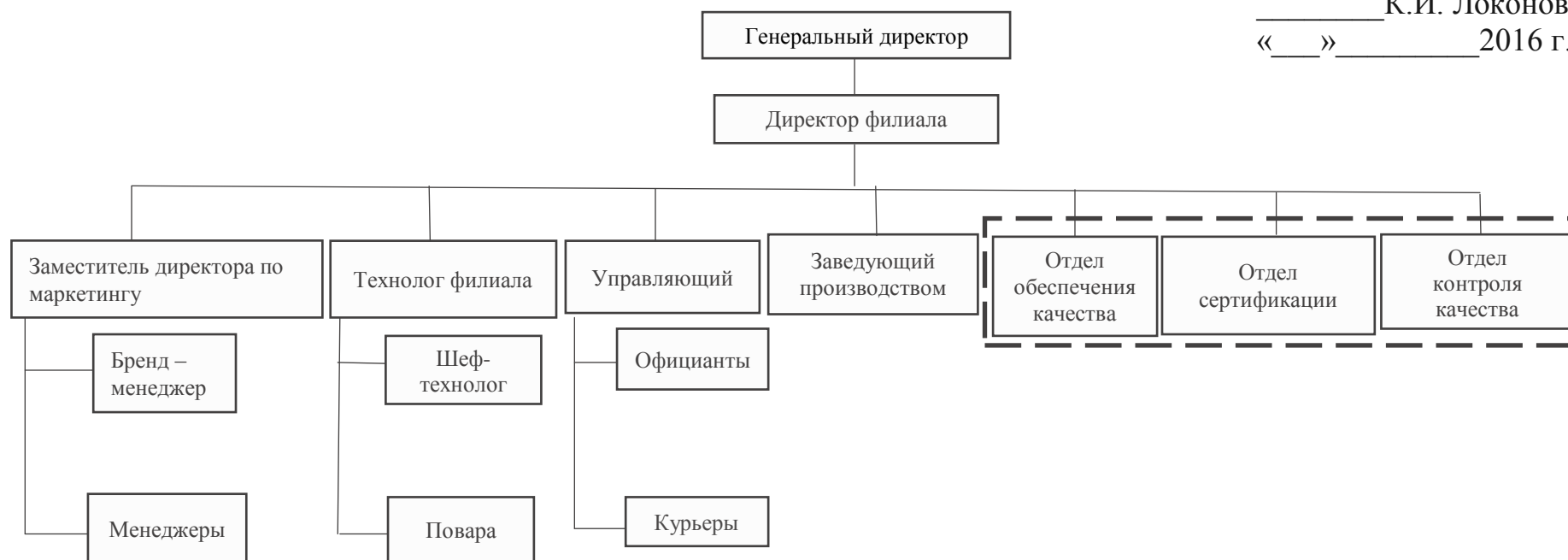
58. Шестопал, Ю.Т. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 657000 "Управление качеством" / Ю. Т. Шестопал [и др.]. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 331 с.

59. Щепакин, М.Б. Управление качеством [Текст] : учебник / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. - Ростов - на - Дону : Феникс; Краснодар; Кубанский государственный технологический университет, 2014. - 256 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Организационная структура ООО «Суши-Терра»
(до внесения изменений)



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Суши-Терра»
К.И. Локонов
«__» _____ 2016 г.



Согласовано

Директор филиала
Е.Н. Иванова

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Организационная структура ООО «Суши-Терра»
(после внесения изменений)

Проект

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Политика в области качества

Проект

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

ООО «Суши-Терра» - один из крупнейших ресторанных холдингов Сибири, основанный в 1999 году.

В условиях стремительной интеграции экономики России в систему международного разделения труда, мы осознаем, что только ориентация на высшие стандарты качества позволит нашему предприятию не только занять лидирующее положение в отрасли, но и составить достойную конкуренцию мировым компаниям.

Мы считаем, что промежуточными этапами, которые будут подтверждать постепенное приближение нашего предприятия к мировому уровню должны стать:

1. Сертификация системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО 9001-2011 г.
2. Повышение качества продукции, снижение уровня брака: внутреннего и внешнего.
3. Рост объемов производства и реализации продукции, выполнение плана текущего года.
4. Инновационное расширение ассортимента предлагаемых товаров и услуг, выполнение плана мероприятий по освоению новых видов продукции.

В своей деятельности мы руководствуемся следующими принципами:

1. Опора на собственные силы трудового коллектива.
2. Постоянное обучение и повышение квалификации.
3. Качество - на первом месте, везде и всегда, от рабочего до директора.
4. Непрерывный критический анализ достигнутого и на этой основе оптимизация будущих решений.
5. Успех есть результат непрерывных усилий каждого члена коллектива и понимания личной ответственности перед коллегами.
6. Высокий уровень культуры производства.

Руководство предприятия, осознавая свою ответственность за судьбу предприятия, благосостояние работников и их семей, понимая трудности и сложности процесса быстрого развития, убеждено в том, что в нынешних условиях другого пути нет и поэтому заявляет о своей твердой решимости добиться выполнения намеченных целей.

Генеральный директор ООО «Суши-Терра»

Локонов К.И

Введена приказом от 14.11.2015

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Цели в области качества

Проект

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

на 2016 год

- повысить качество прогнозирования требований потребителя (рынка) и их реализация при проектировании и производстве продукции на 30%;
- снизить сроки исполнения заказов на 20%;
- разработать, развить и внедрить современные методы управления, в том числе на базе международных стандартов ISO серии 9000, с целью повышения эффективности работы предприятия ООО «Суши-Терра» на 45%;
- повысить профессиональный уровень и компетентность каждого сотрудника на 50%.

1. Процессы управления высшего руководства

Бюджетирование

Анализ со стороны
руководства

Стратегическое планирование

4. Измерение, анализ, улучшение.

Корректирующие и
предупреждающие мероприятия

Оценка удовлетворенности
потребителей

Внутренний аудит

Управление несоответствующей
продукцией

Контроль качества

2. Процессы жизненного цикла продукции

Маркетинговые исследования

Проектирование и разработка
продукции

Закупки
Хранение
сырья
Верификация

Подготовка сырья

Производство
Салатов и закусок
Супов
Горячих блюд
Суши и роллов
Десертов

Упаковка, маркировка и хранение
готовой продукции

Доставка продукции
клиентам

Розничная продажа
продукции

Продвижение

3. Обеспечивающие процессы

Управление
документацией

Управление
персоналом

Материально-
техническое
снабжение

Управление
производственной
средой

Охрана труда

Управление инфраструктурой

Энергетическое
обеспечение

Обеспечение
транспортном

Информационное
обеспечение

Строительство и
реконструкция

Бухгалтерский учет

Юридическое
обеспечение

Удовлетворенность потребителя

Карта процессов ООО «Суши-Терра»

Проект

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Проект



Общество с ограниченной ответственностью «Суши-Терра»

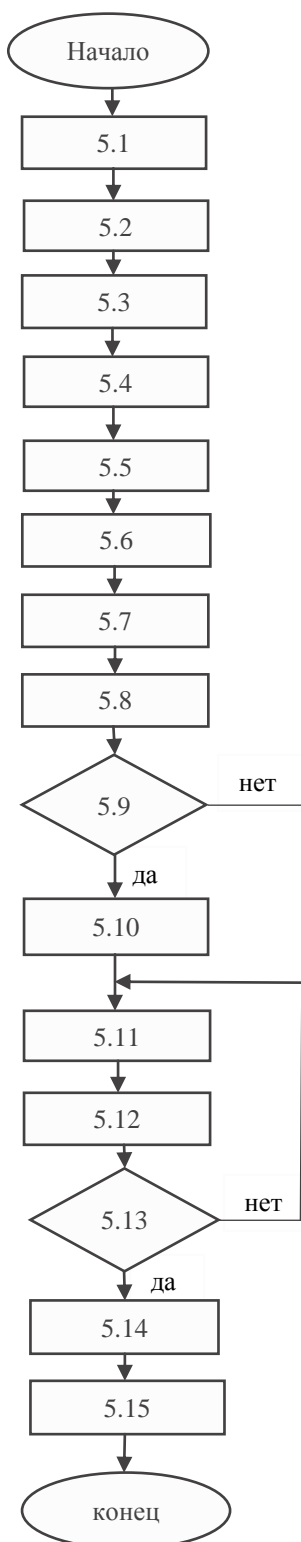
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ К.И. Локонов
«___» _____ 2016 г.

ДП 02.02/01/16
ПРОЦЕДУРА
УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

Кемерово 2016

5. ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Описание работы и ответственность по процедуре «Управление записями»:



5.1 Определение необходимого перечня записей.

Отв.лицо: РСП.

5.2 Разработка форм записей.

Отв.лицо: РСП.

5.3 Идентификация записей.

Отв.лицо: РСП.

5.4 Определение места, сроков и ответственных за хранение записей.

Отв.лицо: РСП.

5.5 Утверждение и сбор записей.

Отв.лицо: нач.ООК – за формирование приказа, ДФ – за утверждение, вед.инженер ООК – за сбор.

5.6 Ведение записей.

Отв.лицо: РСП.

5.7 Контроль ведения записей.

Отв.лицо: РСП.

5.8 Внесение изменений в записи.

Отв.лицо: РСП

5.9 Записи необходимо передавать в другие подразделения и внешние организации?

Если да, то п. 5.10 Передача записей;

Если нет, то п. 5.11 Хранение записей.

5.10 Передача записей.

Отв.лицо: РСП.

5.11 Хранение записей.

Отв.лицо: РСП

5.12 Ревизия записей.

Отв.лицо: РСП.

5.13 Установленный срок хранения истек?

Если да, то п. 5.14 Архивирование записей;

Если нет, то п. 5.11 Хранение записей.

5.14 Архивирование записей.

Отв.лицо: РСП.

5.15 Анализ эффективности управления записями.

Отв.лицо: Нач. ООК

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Проект



Общество с ограниченной ответственностью «Суши-Терра»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ К.И. Локонов
«___» _____ 2016 г.

ДП 09.04/01/16

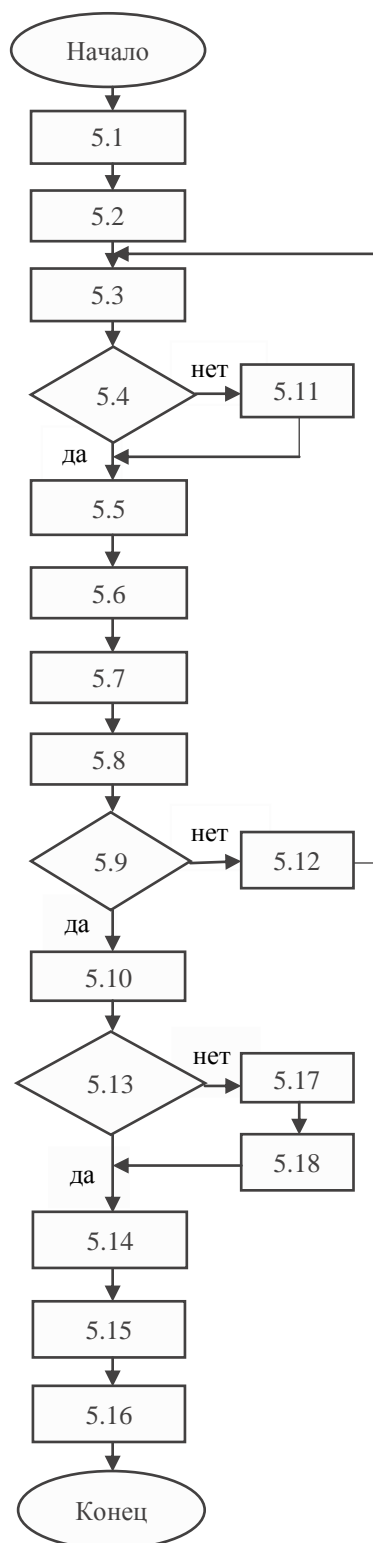
ПРОЦЕДУРА

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

Кемерово 2016

5 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Описание работы и ответственность по процедуре «Корректирующие и предупреждающие действия»:



5.1 Выявление и регистрация несоответствий/потенциальных несоответствий.

Отв.лицо: РГВА – за выявление и регистрацию несоответствий в ходе внутреннего аудита; РСП/владелец процесса – за выявление и регистрацию несоответствий в ходе текущей деятельности.

5.2 Анализ выявленного/потенциального несоответствия и установление причин.

Отв.лицо: РСП/владелец процесса/нач.ООК/члены совета по качеству.

5.3 Разработка КД/ПД/коррекции.

Отв.лицо: РСП/владелец процесса/нач.ООК.

5.4 КД/ПД/коррекцию возможно выполнить силами подразделения?

Если да, то п. 5.5;
Если нет, то п. 5.11.

5.5 Назначение ответственного исполнителя и сроков исполнения.

Отв.лицо: РСП/владелец процесса.

5.6 Согласование и утверждение КД/ПД.

Отв.лицо: РСП/владелец процесса/ДФ.

5.7 Выполнение КД/ПД/коррекции.

Отв.лицо: нач.ООК.

5.8 Контроль и определение результативности КД/ПД/коррекции.

Отв.лицо: РГВА/владелец процесса.

5.9 Причина выявленного/потенциального несоответствия устранена?

Если да, то п. 5.10
Если нет, то п. 5.12

5.10 Регистрация выполнения КД/ПД/коррекции.

Отв.лицо: РГВА/владелец процесса.

5.11 Рассмотрение возможности реализации КД/ПД/коррекции на совете по качеству и принятие решения.

Отв.лицо: РСП – за уведомление ПРК; ПРК – за вынесение на совет по качеству; члены совета по качеству – за принятие решения.

5.12 Анализ причин не устранения выявленного/потенциального несоответствия.

Отв.лицо: РСП/владелец процесса/нач.ООК.

5.13 КД/ПД/коррекция выполнены в срок?

Если да, то п. 5.14;

Если нет, то п. 5.17.

5.14 Составление отчета.

Отв.лицо: РГВА/владелец процесса.

5.15 Анализ результативности процесса.

Отв.лицо: нач.ООК.

5.16 Передача результатов анализа КД/ПД ПРК

Отв.лицо: нач.ООК

5.17 Определение причин невыполнения КД/ПД/коррекции в срок.

Отв.лицо: РСП/РГВА/владелец процесса.

5.18 Принятие решения по невыполнению КД/ПД/коррекции в срок.

Отв.лицо: ПРК.

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Проект



Общество с ограниченной ответственностью «Суши-Терра»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ К.И. Локонов
« ____ » _____ 2016 г.

ДП 08.04/01/16

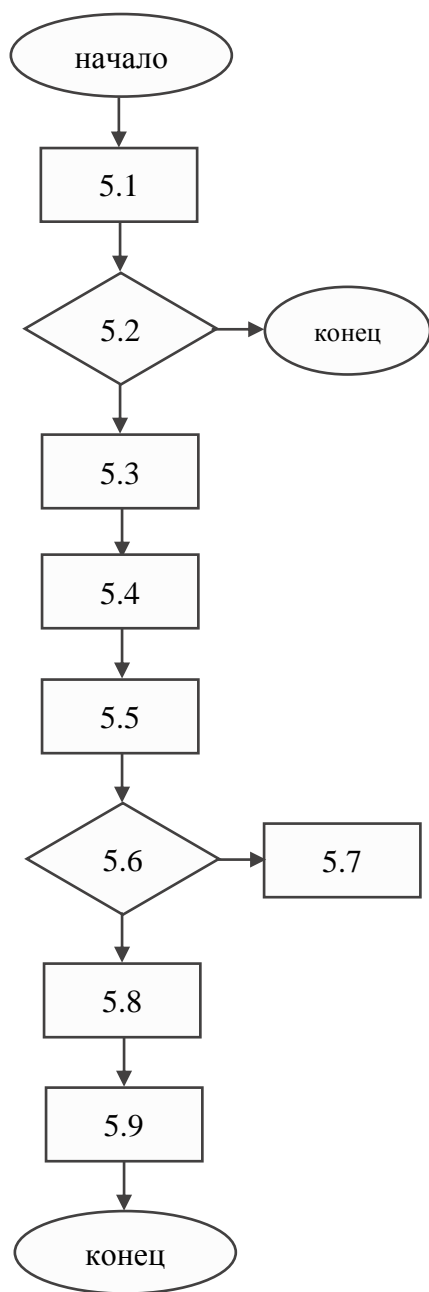
ПРОЦЕДУРА

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

Кемерово 2016

5.ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Описание работы и ответственность по процедуре «Управление несоответствующей продукцией»:

**5.1 Входной контроль.**

Отв.лицо: ТФ – за отбор проб и выявление несоответствующей продукции, ЗП – за проверку кол-ва продукции, поступившей на склад.

5.2 Обнаружена ли НП?

Если да, то п.5.3.

Если нет, отправка продукции на производство (конец).

5.3 Идентификация НП.

Отв.лицо: ТФ – за идентификацию НП, ЗП – за идентификацию НП.

5.4 Регистрация факта несоответствия.

Отв.лицо: нач. ООК - за регистрацию факта несоответствия в Журнале регистрации несоответствий.

5.5 Анализ характера и причин несоответствия.

Отв.лицо: ТФ – за отбор проб и проверку НП, нач. ОКК – за проверку поставщика.

5.6 Возможна ли приемка продукции?

Если да, то п.5.8.

Если нет, то п.5.7.

5.7 Утилизация НП.

Отв.лицо: ЗП – за утилизацию НП.

5.8 Отправка на производство.

Отв.лицо: ЗП – за приемку продукции.

5.9 Предупреждение повторного возникновения несоответствия, разработка КД и ПД.

Отв.лицо: РСП – за разработку КД и ПД, нач. ООК – за согласование КД и ПД, ПРК – за утверждение КД и ПД.

ПРИЛОЖЕНИЕ Л

Проект



Общество с ограниченной ответственностью «Суши-Терра»

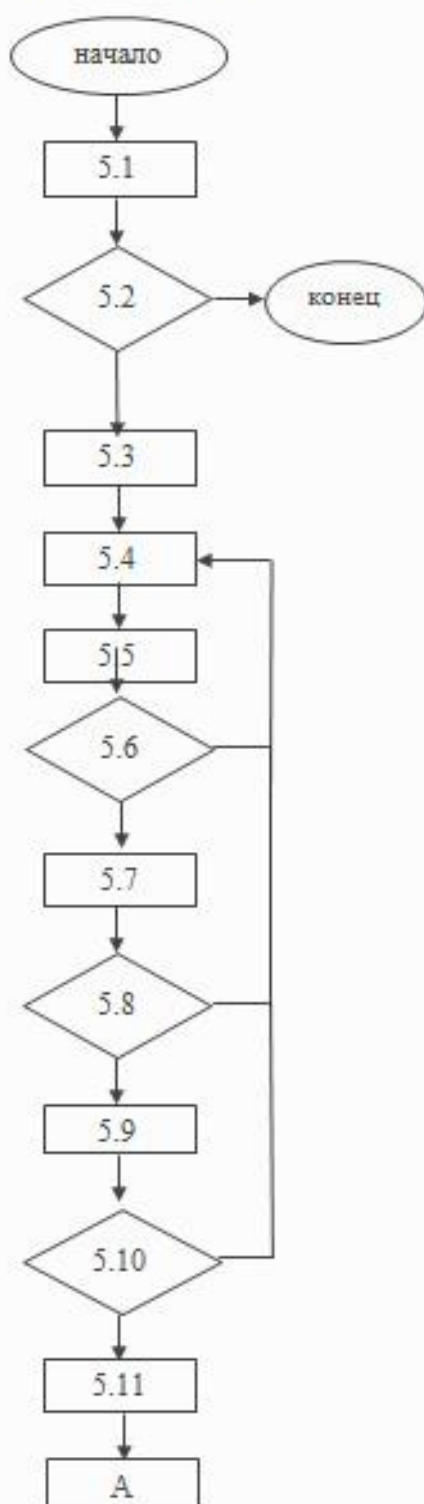
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ К.И. Локонов
« ____ » _____ 2016 г.

ДП 05.01/01/16
ПРОЦЕДУРА
УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

Кемерово 2016

5 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Описание работы и ответственность по процедуре «Управление документацией»



5.1 Определение потребности в разработке документа.

Отв.лицо: нач.ООК – определяет необходимость в разработке нового документа.

5.2 Документ необходим?

Если да, то п.5.3.

Если нет, то конец.

5.3 Планирование разработки док-та.

Отв.лицо: нач.ООК – формирует приказ о необходимости разработки нового док-та, вед.инж.ООК – подготовка плана разработки док-та.

5.4 Разработка (изменение) док-та.

Отв.лицо: вед.инж.ООК – разработка, предоставление док-та для утверждения.

5.5 Экспертиза док-та.

Отв.лицо: нач.ООК – экспертиза док-та на соответствие требованиям СМК.

5.6 Док-т соответствует требованиям?

Если да, то п.5.7.

Если нет, то п.5.4.

5.7 Согласование док-та.

Отв.лицо: нач.ООК – согласует проект док-та.

5.8 Док-т согласован?

Если да, то п.5.9.

Если нет, то п.5.4.

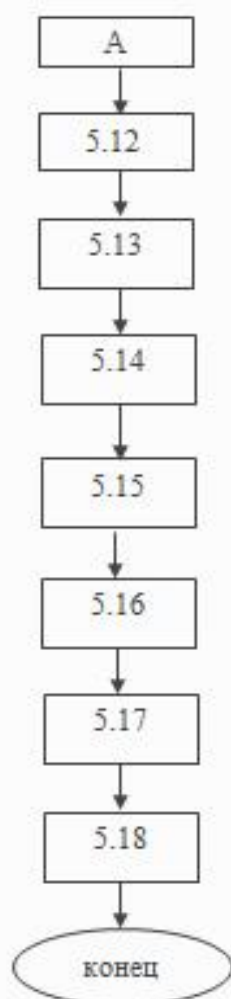
5.9 Обсуждение док-та с ДФ.

Отв.лицо: вед.инж.ООК – рассылка проекта док-та ДФ

5.10 Имеются ли предложения по изменению док-та?

Если да, то п.5.4.

Если нет, то п.5.11.



5.11 Утверждение док-та.

Отв.лицо: ДФ – утверждение док-та.

5.12 Регистрация док-та.

Отв.лицо: вед.инж.ООК – регистрация док-та в Журнале регистрации документации СМК.

5.13 Издание, учет тиража док-та.

Отв.лицо: вед.инж.ООК – снимает копию док-та и помещает на сайт ООО «Суши-Терра»

5.14 Рассылка.

Отв.лицо: вед.инж.ООК – ведение Журнала рассылки.

5.15 Доведения до сведения персонала.

Отв.лицо: РСП.

5.16 Хранение.

Отв.лицо: РСП.

5.17 Изъятие.

Отв.лицо: ДФ – принятие решения об изъятии док-та, нач.ООК – изъятие док-та

5.18 Архивирование.

Отв.лицо: нач.ООК – архивирование док-та.

ПРИЛОЖЕНИЕ М

Проект



Общество с ограниченной ответственностью «Суши-Терра»

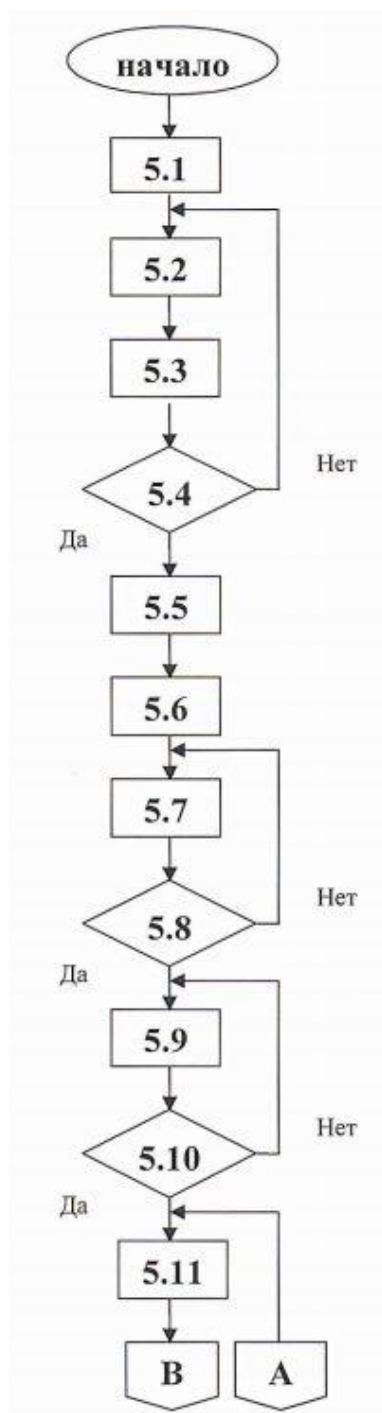
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ К.И. Локонов
« ____ » _____ 2016 г.

ДП 01.01/01/16
ПРОЦЕДУРА
ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Кемерово 2016

5. ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Описание работы и ответственность по процедуре «Внутренний аудит»



5.1 Разработка целей программы ВА

Отв. лицо: нач. ООК.

5.2 Разработка программы ВА

Отв. лицо: нач. ООК.

5.3 Согласование и утверждение программы ВА.

Отв. лицо: нач.ООК – за подготовку ВА, устранение замечаний. ДФ – за утверждение программы ВА.

5.4 Программа утверждена?

Если да, то п. 5.5;
Если нет, то п. 5.2.

5.5 Размещение программы на сайте предприятия

Отв. лицо: нач. ООК – за оцифровку документа и его размещение на сайте.

5.6 Внедрение программы ВА

Отв. лицо: нач. ООК – за внедрение и управление программой ВА

5.7 Формирование и утверждение списка групп внутренних аудиторов.

Отв. лицо: Управляющий – за подготовку и передачу графика отпусков сотрудников, формирование приказов и ознакомление с ним сотрудников; вед.инж. ООК – формирование, корректировку списка групп и передачу нач.ООК; Нач.ООК – за утверждение списка.

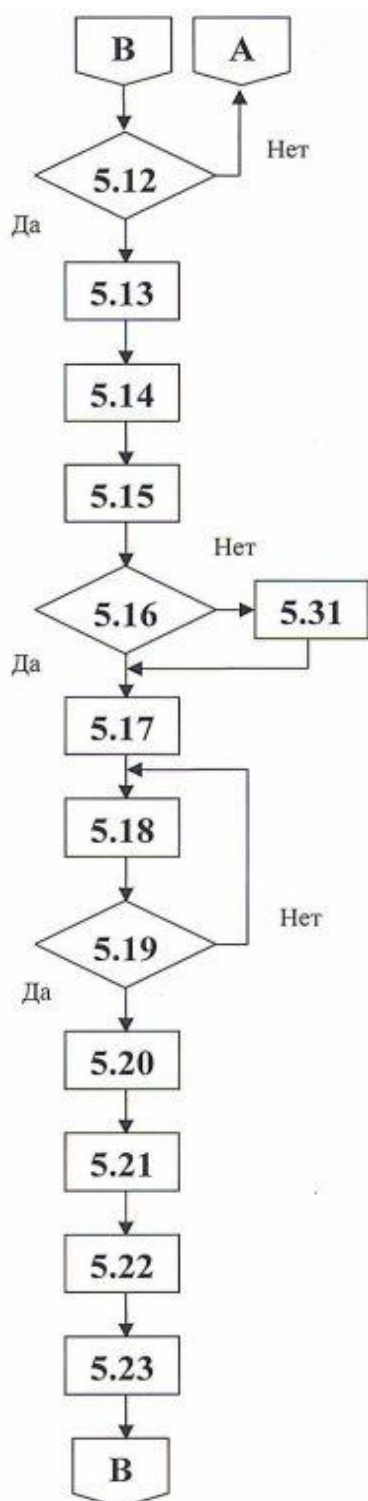
5.8 Список групп внутренних аудиторов утвержден?

Если да, то п.5.9;
Если нет, то п. 5.7.

5.9. Разработка и утверждение годового календаря графика

ВА.

Отв. лицо: Вед.инж.ООК – за подготовку и передачу нач. ООК; нач. ООК – за утверждение графика.



5.10 График утвержден?

Если да, то п. 5.11;

Если нет, то п. 5.9.

5.11 Подготовка проекта приказа о проведении ВА

Отв. лицо: вед.инж.ООК - за подготовку и передачу проекта приказа; нач.ООК – за согласование приказа; ДФ – за подписание приказа.

5.12 Приказ подписан?

Если да, то п. 5.13;

Если нет, то п.5.11.

5.13 Размещение приказа о проведении ВА на сайте предприятия.

Отв. лицо: управляющий – за получение, регистрацию и передачу копии приказа вед.инж.ООК; вед.инж.ООК – за получение копии приказа, регистрацию, подготовку служебной записки о размещении приказа на сайте; нач.ООК - за подписание служебной записки; РСП и ЗП - за ознакомление.

5.14 Поручение ответственности рук. группы по аудиту за проведение аудита

Отв. лицо: нач.ООК.

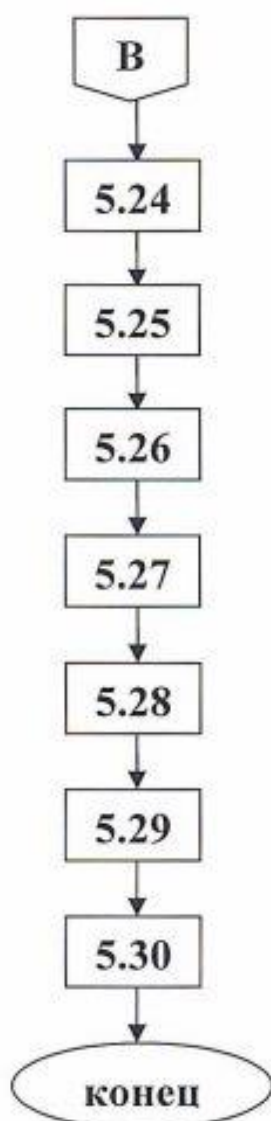
5.15 Согласование даты и времени проведения ВА в СП.

Отв. лицо: РГВА – за установление первоначального контакта с проверяемым СП; РСП – за согласование даты и времени проведения ВА.

5.16 Дата и время проведения ВА согласованы?

Если да, то п. 5.17;

Если нет, то п. 5.31.



5.17 Выполнение анализа документов при подготовке к ВА.

Отв. лицо: ЗП – за анализ документов СП; нач.ООК – за инструктаж и оказание методической помощи; вед.инж.ООК – за предоставление документации СМК проверяемого СП; ДФ – за предоставление инструкций по охране труда проверяемого СП.

5.18 Подготовка и утверждение плана ВА.

Отв. лицо: РГВА – за подготовку плана ВА; ЗП – за ознакомление, доставку плана ВА в СП, согласование с РСП, передачу плана ВА вед.инж.ООК для утверждения; РСП – за получение и согласование плана ВА; нач.ООК – за утверждение плана ВА.

5.19 План ВА утвержден?

Если да, то п.5.20;

Если нет, то п. 5.18.

5.20 Подготовка и согласование опросного листа для проведения ВА.

Отв. лицо: ЗП – за подготовку опросного листа проведения ВА; нач.ООК – за согласование опросного листа для проведения ВА.

5.21 Проведение предварительного совещания.

Отв. лицо: РГВА – за проведение предварительного совещания; РСП – за подтверждение необходимых средств и ресурсов.

5.22 Получение свидетельств аудита на месте

Отв. лицо: ЗП – за получение свидетельств аудита; РСП – за предоставление результатов ВА.

5.23 Формирование выводов по результатам ВА

Отв. лицо: ЗП – за формирование выводов, доведение до РСП.

5.24 Проведение заключительного совещания.

Отв. лицо: ЗП – за предоставление результатов ВА; РГВА – за проведение совещания

5.25 Подготовка отчета по ВА.

Отв. лицо: ЗП – за подготовку отчета по ВА; РГВА и РСП – за содержание отчета по ВА.

5.26 Контроль устранения несоответствий.

Отв. лицо: РГВА – за контроль, отметку в журнале, подписание отчета по ВА; вед.инж.ООК – за контроль; РСП – за предоставление доказательств устранения несоответствий, подписание отчета по ВА, подготовку служебной записки; нач.ООК – за согласование сроков выполнения КД/ПД/коррекции.

5.27 Передача документов о результатах ВА в ООК.

Отв. лицо: РГВА – за правильное оформление и передачу документов о результатах ВА; вед.инж.ООК – за получение, проверку, регистрацию, подписание отчета по ВА, хранение документов о результатах ВА; нач.ООК – за утверждение отчета по ВА, отметку в программе ВА СМК.

5.28 Составление сводного отчета о результатах ВА.

Отв. лицо: вед.инж.ООК – за составление; нач.ООК – за утверждение.

5.29 Анализ результатов ВА для ДФ.

Отв. лицо: вед.инж.ООК – за подготовку анализа результатов ВА; Нач.ООК – за согласование, подготовку демонстрационного материала и представление ДФ; ДФ – за анализ результатов ВА, принятие решений.

5.30 Выполнение решений ДФ.

Отв. лицо: вед.инж.ООК – за доведение информации, принятой ДФ; РСП – за исполнение и предоставление доказательств выполнения решений ДФ; нач.ООК – за контроль.

5.31 Перенос/отмена ВА

Отв. лицо: РСП и РГВА – за оформление и передачу служебной записки; нач.ООК – за принятие решения по переносу ВА, за перенос даты проведения ВА, отметку в программе ВА СМК; управляющий – за передачу копии приказа о ликвидации СП; вед.инж.ООК – за получение, регистрацию служебной записки/копии приказа, оповещение заинтересованных сторон, отметки в сводном отчете и анализе результатов ВА.