

**CMR**

В соответствии с ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (ст.17 п.1) изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий в целях обеспечения их качества и безопасности разрабатывает и внедряет **системы менеджмента качества** в соответствии с требованиями нормативных документов.

**Система менеджмента качества (СМК)** - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Менеджмент** - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

**Система менеджмента качества (СМК)** — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Она предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках, определяет конкурентоспособность любой организации. Она является частью системы менеджмента организации.

Внедрение СМК побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие созданию продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии.

СМК может быть основой постоянного улучшения, способствующей увеличению повышения удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Внедрение данной системы обеспечивает организацию и потребителей уверенностью в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

Подход к разработке и внедрению СМК состоит из нескольких ступеней, включающих в себя:

- a) определение потребностей и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон;
- b) разработку политики и целей организации в области качества;
- c) определение процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- d) определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- e) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- f) применение результатов этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- g) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- h) разработку и применение процесса постоянного улучшения СМК.

Современные СМК базируются на принципах TQM. Главная идея TQM состоит в том, что компания должна работать не только над качеством продукции, но и над **качеством организации работы в компании**, включая работу персонала. Постоянное параллельное усовершенствование 3-х составляющих:

- качества продукции
- качества организации процессов
- уровня квалификации персонала

позволяет достичь более быстрого и эффективного развития бизнеса.

Качество определяется следующими категориями:

- степень реализации требований клиентов
- значения финансовых показателей компании
- уровень удовлетворенности служащих компании своей работой

ТQM включает 2 механизма:

- Quality Assurance (QA) — контроль качества - поддерживает необходимый уровень качества и заключается в предоставлении компанией определенных гарантий, дающих клиенту уверенность в качестве данного товара или услуги.
- Quality Improvements (QI) - повышение качества — предполагает, что уровень качества необходимо не только поддерживать, но и повышать, соответственно поднимая и уровень гарантий.

В основе ТQM лежат следующие принципы:

- ориентация на потребителя
- вовлечение работников, что даёт возможность организации с выгодой использовать их способности
- подход к системе качества как к процессу
- системный подход к управлению
- постоянное улучшение

# **НОРМАТИВНАЯ БАЗА СМК:**

**ГОСТ ISO 9000-2011** МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СТАНДАРТ. Система менеджмента качества (далее СМК).  
Основные положения и словарь.

**ГОСТ ISO 9001-2011** МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СТАНДАРТ. СМК. Требования

**ГОСТ Р ИСО 9004-2010** – Национальный стандарт  
Российской федерации. Менеджмент для достижения  
устойчивого успеха организации. Подход на основе  
менеджмента качества.

**ГОСТ Р ИСО 19011-2011** – Руководство по аудиту систем  
менеджмента.



**ISO 9000** описывает основные положения СМК и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;

**ISO 9001** устанавливает требования к СМК для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

**ISO 9004** содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности СМК и предназначен для улучшения деятельности организации и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

**ISO 19011** содержит методические указания по проведению аудита (проверки) СМК и охраны окружающей среды.

СМК основана на восьми принципах менеджмента качества

## **Принципы менеджмента качества:**

- Ориентация на потребителя
- Лидерство руководителя
- Вовлечение работников
- Процессный подход
- Системный подход к менеджменту
- Постоянное улучшение
- Принятие решений, основанное на фактах
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками

**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.

**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.

**Вовлечение работников.** Работники всех уровней составляют основу организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

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

**Системный подход к менеджменту.** Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют повышению результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

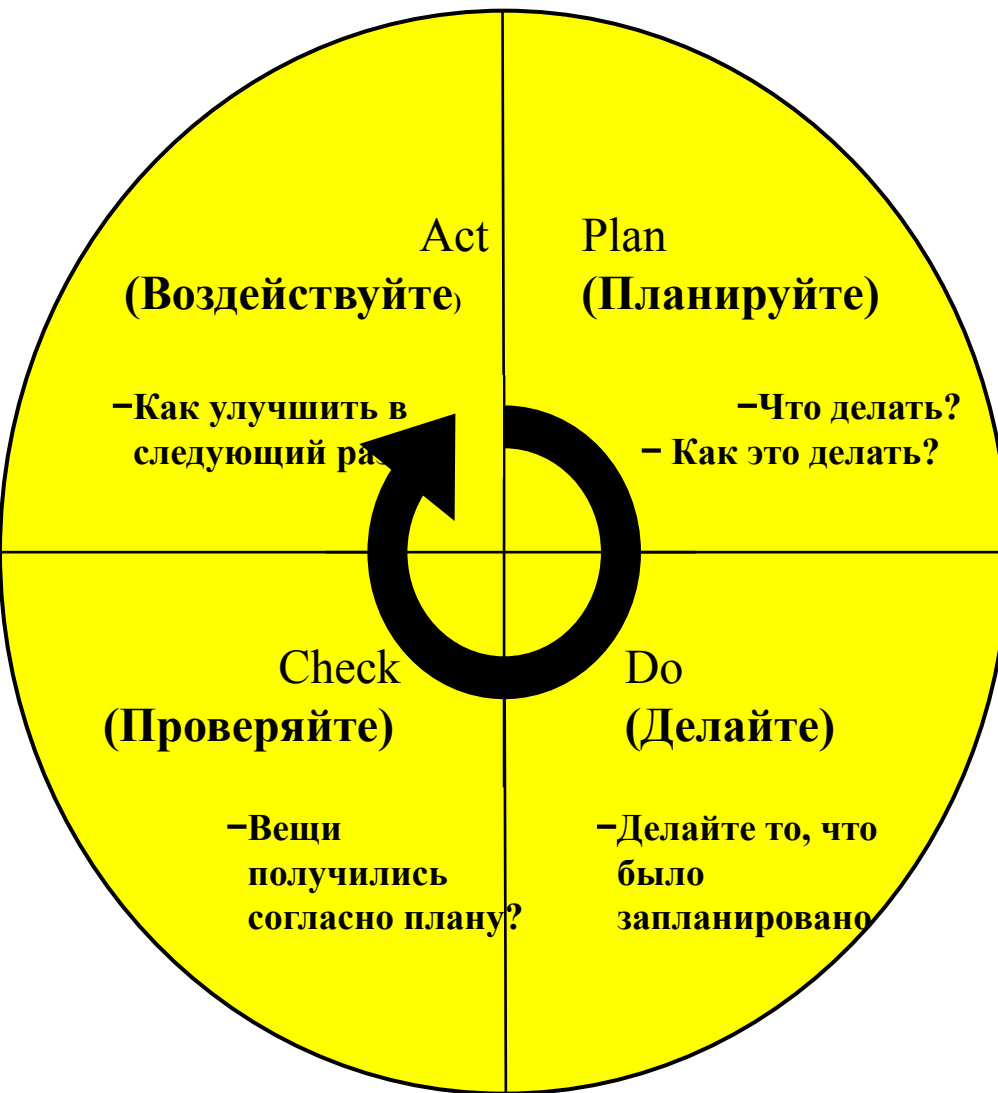
**Постоянное улучшение.** Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

**Принятие решений, основанное на фактах.** Эффективные решения должны основываться на анализе данных и информации.

**Взаимовыгодные отношения с поставщиками.** Организация и ее поставщики взаимозависимы, поэтому отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

**ГОСТ Р ИСО 9001** направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности СМК в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

- Процессный подход основан на применение цикла Деминга (**PDCA**) - это научный метод управления применяемый для совершенствования товаров, услуг, бизнес-процессов, через циклически повторяющиеся шаги: планируй-делай- проверй-воздействуй.



Цикл PDCA применяется к процессам следующим образом:

- "Планируйте" установите цели и процессы, необходимые для получения результатов в соответствии с требованиями потребителя и политикой организации;
- "Делайте" внедрите процессы;
- "Проверяйте" проводите мониторинг процессов и продукции и измеряйте их по отношению к политике, целям и требованиям к продукции и сообщайте о [полученных] результатах;
- "Воздействуйте" предпринимайте действия по постоянному улучшению функционирования процессов.

Обязательные документированные процедуры:  
5. Управление документацией  
6. Управление записями по качеству

Обязательные документированные процедуры:  
1. Внутренние проверки  
2. Управление несоответствиями  
3. Корректирующие действия  
4. Предупреждающие действия

Документация СМК не дает ухудшить результаты



Цикл Деминга обеспечивает улучшение



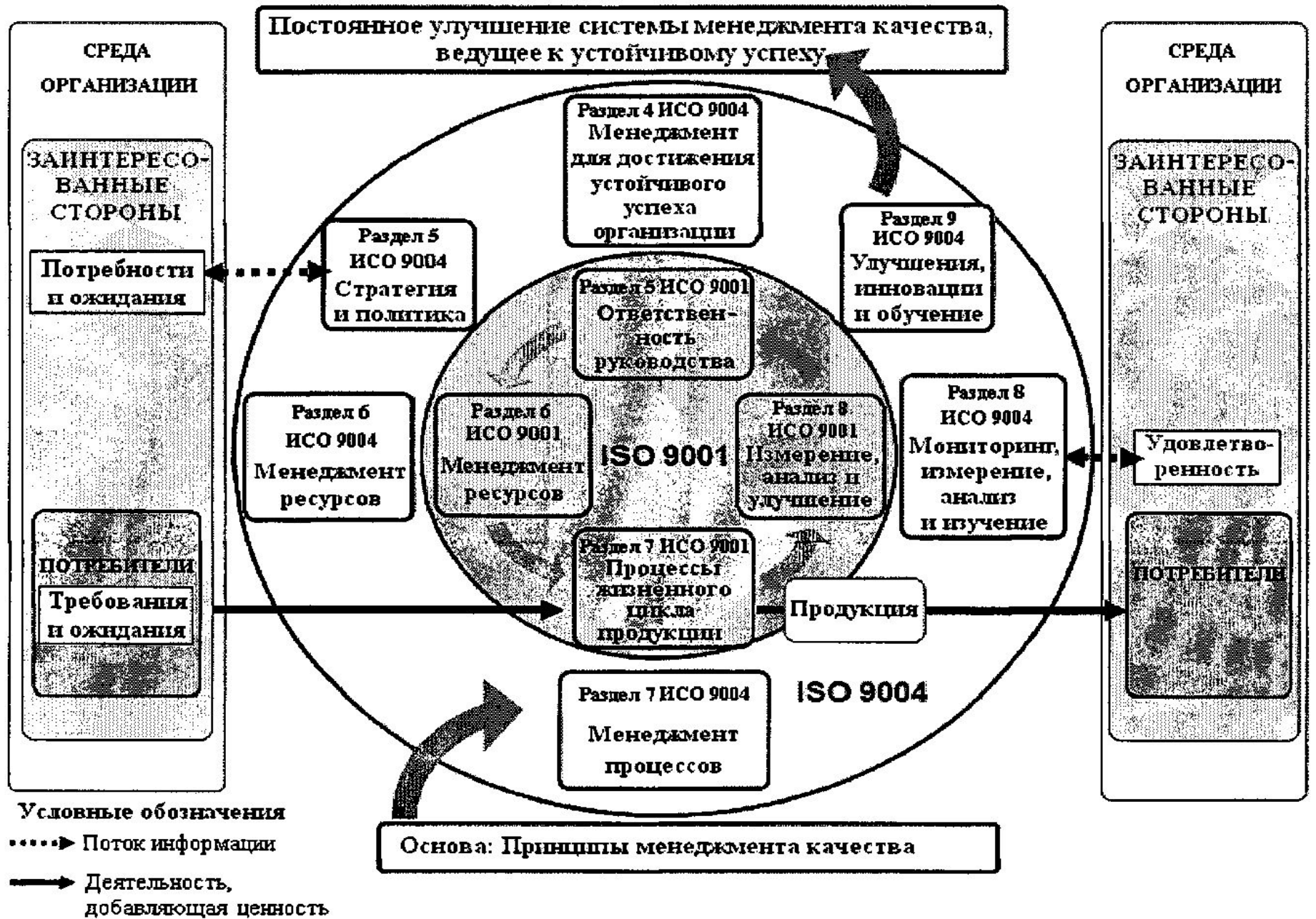


Рис. 1 – Развернутая модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе

В СМК применяют следующие виды документов:

- документы, предоставляющие согласованную информацию о СМК организации, предназначенную как для внутреннего, так и внешнего пользования (к таким документам относятся руководства по качеству);
- документы, описывающие, как СМК применяется к конкретной продукции, проекту или контракту (к таким документам относятся планы качества);
- документы, устанавливающие требования (к таким документам относятся спецификации);
- документы, содержащие рекомендации или предложения (к таким документам относятся методики);



- документы, содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы (такие документы могут включать в себя документированные процедуры, рабочие инструкции и чертежи);
- документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов (к таким документам относятся записи).

# СТРУКТУРА ДОКУМЕНТАЦИИ СМК



**Документация СМК должна включать в себя:**

**а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;**

Политика в области качества является основным документом СМК, определяет цель построения и функционирования СМК, а также обязательства высшего руководства по достижению поставленной цели.

Политика должна касаться:

- уровня качества предоставляемых услуг;
- благоприятного имиджа организации и ее репутации;
- миссии (основных задач и ценностей) организации и целей как в области качества, так и в развитии персонала, в удовлетворении общественно значимых потребностей;
- роли персонала и высшего руководства в реализации политики и целей в области качества.

## **Политика в области качества должна:**

- Быть искренней, практически реализуемой и соответствовать задачам и принятым ценностям организации;
- Включать обязательство, соответствовать требованиям СМК и постоянно повышать результативность СМК;
- Создавать основу для постановки и анализа конкретных целей в области качества и удовлетворения потребностей потребителей;
- Быть доведенной до сведения персонала организации и понятой им;
- Регулярно анализироваться на пригодность и необходимость актуализации.

**Цели в области качества** должны быть измеримыми (проверяемыми), согласованными с политикой в области качества, установленными в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях.

- **в) руководство по качеству;** Выполняет роль сводного, наиболее общего документа СМК. Оно преимущественно используется внутренним персоналом организации, но может быть использовано и внешними заинтересованными сторонами для ознакомления с организацией.

Руководство по качеству в общем случае содержит:

- заявление о политике, задачах и целях в области качества (заявление о политике может быть и самостоятельным документом):
- структуру организации, полномочия и ответственность ее подразделений и управляющего персонала;
- общее описание СМК и ее процессов, включая все основные используемые элементы СМК, а также допущенные обоснованные исключения;
- практические меры, принимаемые в организации по обеспечению и повышению качества;
- структуру документации СМК и ее распределение по функциям, уровням и персоналу организации;
- описания документированных методик СМК либо ссыпки на НИХ.

**с) документированные процедуры и записи;**

**д) документы, включая записи, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.**