

НАСОКИ НА ЗАДАНИЯТА НА РАБОТНИТЕ ГРУПИ

Част от Учебни записки по СУК, използвани от Алфа Куолити Интернешънъл през 1996 - 98 г. за вътрешни обучения на фирми-клиенти и публични семинари

/Ползан е реален пример с документация на СУК на голяма, многопродуктова и разклонена машиностроителна фирма с много заводи и централно управление/

Насоки на заданието на работна група “Процедури по качеството”

Задачи:

- 1) Определя йерархия и логическа обвързка на наръчниците по качеството
- 2) Определя структура и съдържание на:
 - общофирмения наръчник по качеството
 - наръчниците по качеството на равнище "завод"
 - наръчниците по качеството на равнище "функционално направление"
 - представителния (външния) наръчник по качеството
- 3) Ревизира КСУКП, а именно:
 - оценява работоспособността на нормалите
 - оценява работоспособните нормали (адекватност спрямо ISO 9000)
 - обновява работоспособните нормали
- 4) Подготвя предварителните и работните задания за необходимите нови организационни процедури (заедно с изпълнителите и "клиентите" им)
- 5) Подпомага фирменото ръководство във връзка с Политиката и целите по качеството и с плановете по качеството на заводите и функционалните направления (звената) при:
 - дефинирането на Политиката и на свързаните с нея цели
 - обвързването на целите с Политиката и на плановете с целите
 - документирането и оповестяването
- 6) Във връзка с отговорностите за качеството подпомага фирменото ръководство при съставянето на документи за:
 - задачи, комуникации, права, задължения и отговорности на звената
 - планиране, разпределяне и възлагане на отговорностите
 - проверка на изпълнението и отчитане на постигнатото

- отстраняване на нередности

- 7) За нуждите на вътрешнофирмения контрол върху действието на системата по качеството подпомага фирменото ръководство при съставянето на документи за:
- устройството и действието на колективните органи по качеството
 - критериите за постигане на свързаните с качеството цели
 - механизмите за регулярни и инспекционни прегледи и оценки
 - ролята им при усъвършенстване на наръчниците по качеството
- 8) Редактира обновени нормали на КСУКП, нови организационни процедури, наръчници по качеството.
Редактирането е по отношение на:
- адекватност на структура и съдържание с предписанията на ISO 9000
 - пълнота; адекватно описание на реално съществуващата СУК
 - роля на справочник за внедряване, поддържане и развитие на СУК
 - вътрешна противоречивост; противоречивост с други наръчници
 - оформление; стил и език

Насоки на заданието на работна група “Качество в маркетинга”

Задачи:

- 1) Разработва компютъризирана маркетингова информационна система (МИС)
- 2) Съставя Правилника за работата с МИС, който урежда всички права, отговорности и комуникации при действията и взаимодействията по набирането и използването на маркетингова информация, вкл. ред за:
 - движение на информация до потребителите ѝ
 - използване на информация и контрол дали и как се реагира на нея
- 3) Съставя работни задания (и графици за изпълнението) за изграждане на действащи в реално време информационни канали за захранване на МИС, а именно специализирани системи за анализ на реална употреба, рекламации и оплаквания, неуспешни сделки и договори
- 4) Определя кръга на ангажираните с маркетингови дейности служители и изискванията към необходимото за работата им ниво на познаване на:
 - производството на продукта
 - * производство и технология на произвеждания от фирмата продукт
 - * производствени възможности на други производители
 - * икономически резултати на други производители

- * тенденции в конструкторските и технологични решения
 - пазара на продукта
 - * пазари на сегашния продукт и потребителски изисквания към него
 - * пазарни потребности от сегашния и други подобни продукти
 - * потребителски изисквания към сегашния и към подобни продукти
 - * пазарни възможности и практика на други производители
 - * реална употреба на продадения продукт
 - * нови начини за използване на сега произвежданите продукти
 - връзката между потребителски изисквания за качество на продукта и свързаните с тях производствените характеристики и показатели
- 5) Дефинира изисквания за обем и ефикасност на взаимодействието между маркетинга и сервиз, продажби, развой, стандартизация, фирмено ръководство, маркетинг на фирми-партньори
 - 6) Дефинира свързани с качеството изисквания към външните и вътрешни договори и поръчки за покупки, кооперации и продажби:
 - начин на дефиниране на изискванията за качество
 - яснота и изчерпателност на изискванията за качество
 - гарантиране на изискванията за качество
 - разпределение на отговорностите за качеството
 - начини на реагиране при възникване на проблеми
 - споразумения и други условия при спорове по качеството
 - 7) Разработва и прилага технология и инструментариум за стратегически и текущ маркетингов анализ на дейността на фирмата
 - 8) Разработва и прилага технология и инструментариум за стратегическо и текущо маркетингово планиране и координация на фирмените дейности
 - 9) Съставя съответни организационни процедури по горните точки

Насоки на заданието на работна група “Качество в иновацията”

Задачи:

- 1) Разработва фирмен документ за РВД, който третира:
 - инициране на РВП
 - ред за дефиниране на задачи и за планиране на РВП
 - ред за определяне на отговорности по отчетни етапи и дейности
 - комуникации и взаимодействие между участниците в РВП
 - задължителни и други документи по отчетни етапи и дейности

- ред за корекционно действие
- ред на одобряване на необходимите изменения и модификации
- статут и общи правила за експертните технико-икономически съвети (ЕТИС) и другите контролно-приемащи органи

2) Разработва документ за основни осигуровки при проучване и ТИЗ:

- маркетингова информационна основа
- научно-техническа информационна основа на проучването
- проучване на каталожни данни на подобни продукти
- проучване на стандарти на подобни продукти, вкл. на конкурентите
- трансформиране на маркетингова информация в технически изисквания
- критерии за меродавност (за актуалност на условия и изисквания)
- "минимален" кръг участници при съставяне на заданието
- участие на "независим конструктор", "търговец" и "клиент"
- ред на отразяване и съгласуване на техните интереси и възможности
- база на заложените в ТИЗ характеристики и показатели на продукта
- методи за събиране, анализ и оценка на данни за качеството
- методи за оценка на конкурентни фактори и конкурентно сравнение
- залагане на характеристики и показатели за надеждност
- изисквания за безопасност и екологичност при употребата
- изисквания за охрана на труда и екологичност при производството
- a- условия за съхранение и транспорт, свързани с околната среда
- условия за употреба, свързани с работната среда
- начин на документирание на предварителни и работни ТИЗ

3) Разработва фирмен документ за осигуровките при проектирането:

- изисквания към ТИЗ и други документи за начало на РВП
- осигуровки за реална употреба
- осигуровки за производствено виждане и технологичност
- изисквания за типизация, унификация и стандартизация
- осигуровки за вградена инвариантност
- взаимодействие с други фирмени звена (технолози, снабдители...)
- проект на продуктов стандарт

4) Документ за осигуровки при изработка и изпитване на образци:

- изисквания към програмите за изпитване
- определяне на показателите и методите, заложи в програмите
- изисквания към методите за измерване и изпитване
- външни и вътрешни задължителни норми за изпитване
- допълнителни и повторни изпитвания
- изпитания при промени в материали и други производствени фактори
- критерии за приемане и отхвърляне
- изисквания към метрологичното осигуряване
- документирание на резултатите от изпитванията

- 5) Разработва документ за осигуровки при пробна серия, който третира:
- изисквания към условията за производство на пробна серия
 - допустими разлики между работна технология в редовно производство и начин на изработване на пробната серия
 - определяне на показатели за оценка на годността на продукта
 - определяне на показатели за оценка на готовността на процеса
 - допустими вариации в материали и други производствени фактори
 - допустими замени на материали, машини и процеси
 - статистическа съпоставимост на резултатите от пробната серия спрямо очакваните в редовното производство резултати
 - документиране на резултатите от пробната серия
 - ред за приемане на фирмен продуктов стандарт
- 6) Разработва фирмен документ за производствено нормиране на проектното решение по отношение на разход на машинен ресурс, материали, инструменти, енергия, труд и разходи за контрол
- 7) Разработва фирмен документ за контрол на проектното решение, който третира съответствията на заданието, на проекта на конструкцията, на резултатите от опитен образец и пробна серия и на способността на ТхД да осигури заложени в КД изисквания
- 8) Съставя (съвместно с раб. група “Стандартизация”) общ документ за дейността на техническите архиви, който третира:
- организация на дейността и условия за изпълнението ѝ
 - изисквания към документооборота (носител; поддържане)
 - изисквания към размножителната и друга техника
 - изисквания към използваните програмни продукти
 - достъп до техническа документация и разпространение до абонатите
 - контрол по спазване на нормите за организация на дейността
 - контрол по спазване на условията за съхранение на документи
- 9) Съставя план за повишаване на общото равнище на кадровото осигуряване на РВД по отношение на подбор, атестиране и заплащане, компютърна и езикова подготовка, познаване на методи за техническо творчество, анализ на проблеми, оценка на риска, ИСА и др.
- 10) Съставя план за повишаване на общото равнище на материалното и на техническото осигуряване на РВД по отношение на хранването с информационни материали, лабораторно-изпитвателната база, опитните производства и компютризацията
- 11) Съставя план за повишаване на общото равнище на информационното осигуряване на РВД по отношение на използването на НТ и патентна информация, маркетингова и търговска информация, друга информация

- 12) Съставя план за повишаване на общото равнище на компютърното осигуряване на РВД по отношение на компютърната подготовка на специалистите, техническото осигуряване, програмното (и особено собственото) програмно осигуряване, САД-системи (като архитектура и софтуер), съответен оргуер (нормативи, организационен регламент)
- 13) Съставя и други фирмени документи, свързани с нормативното и организационното осигуряване на РВД

Насоки на заданието на работна група “Качество при покупките”

Задачи:

- 1) Съставя общ фирмен документ и отделни специфични организационни процедури за осигуряване на качеството при покупки и производствени кооперации, които третират:
 - изисквания към договорите за закупуване на материали
 - изисквания към договорите за производствено коопериране
 - изисквания към технически спецификации и чертежи при поръчване
 - правила за анализ, оценка и подбор на поддоставчиците
 - правила за анализ, оценка и подбор на кооперираните производители
 - критерии за ефективност на "изнесения контрол"
 - обща организация за съвместна работа с поддоставчика
 - споразумение за осигуряване на качеството
 - взаимно признаване на методи, средства и резултати от проверки
 - изисквания към документирането на контрола при поддоставчика
 - споразумение при спорове по качеството
 - ред на отстраняване на несъответствията
- 2) Съставя общ фирмен документ и отделни специфични организационни процедури за входен контрол на качеството, които третират:
 - ред за приемане на покупка
 - номенклатура материали и изделия, закупувани по съответствие с определени стандарти и ред за проверяването им
 - номенклатура материали и изделия, закупувани по съответствие с договорени изисквания и ред за проверяването им
 - изисквания към закупуваните опаковки
 - чертежи, класификатори и друга техническа и стандартизационна документация, необходими във връзка с горното
 - необходими средства за измерване
 - съгласуван с поддоставчика обем и насока на входния контрол

- обратна връзка с поддоставчика
- съпоставяне на контролната апаратура и на условията на проверките с тази на поддоставчика
- ред за проверка на качеството на инцидентни или непланирани покупки
- ред за проверка на качеството при първа покупка
- ред за проверка на качеството при първа закупена партида
- специфични условия за съхранение на материали и закупени изделия
- изисквания към антрепозитни и карантинни участъци и изолатори
- контрол на условията на съхранение, прекопсервиране и влагане в производството на материали и изделия по реда на получаването им
- начин на реагиране при некачествена покупка
- режим на разрешаване използването на закупени материали и изделия
- бариери срещу нарушаване на установения ред
- бариери срещу неволно или умишлено използване на материали и закупени изделия с незадоволително качество
- първични документи и начин на отразяване на резултатите
- правила за регистрация и отчитане на резултати от входния контрол

3) Изгражда информационна система в помощ на дейността

Насоки на заданието на работна група “Качество в енерго-механиката”

Задачи:

1) Съставя общ фирмен документ и отделни специфични организационни процедури за енергийното стопанство и инженерната инфраструктура, които третират:

- изисквания за доставка на електроенергия, газ, вода, пара, въздух
- изисквания към производството на технологична вода, пара и въздух
- условия за нормална ефективна експлоатация на енергосъоръжения, инсталации и преносна мрежа
- текуща поддръжка
- текущ ремонт
- поддържане на параметрите и характеристиките в нормирани граници
- правила и изисквания за безопасност и екологичност
- ред и планове за основен ремонт
- ред за аварийен ремонт
- ред за проектиране и изпълнение на ремонти, промени и ново строителство на енергосъоръжения, инсталации и преносна мрежа

2) Изгражда информационна система в помощ на дейността

Насоки на заданието на работна група “Технологична подготовка”

Задачи:

Съставя общите фирмени документи и отделните организационни процедури за технологична подготовка на производството, които третират:

- критични за качеството технологии, процеси, операции
- принципи на инженерно проектиранх при създаване на работен процес
- изисквания към техническата (вкл. работната) документация
- паспортизиране на производствено-технологичните възможности
- паспортизиране на производствен капацитет на технологични процеси
- изисквания за метрологична осигуреност на производството
- изисквания при определяне на контролните дейности
- изисквания при определяне на контролните точки
- критерии за ефективност на схемата за контрол
- правила за коригиращи мерки при грешки в качеството

Насоки на задание на раб.група “Техническа подготовка и обслужване”

Задачи:

Съставя общ фирмен документ и отделни специфични организационни процедури за техническа подготовка и обслужване на производството:

- паспортизиране на състоянието на оборудването
- методи за оценка на възможностите на оборудването
- ред за адаптиране със собствени сили на универсално оборудване
- изисквания и условия за нормална експлоатация на оборудването
- изисквания към указанията за експлоатация и за поддържане на параметри и характеристики на оборудването в нормираните граници
- план за проверка на настройката и точността на оборудването
- изисквания към указанията за поддържане и настройка; ред за текуща поддръжка и ремонт на механичните и електрически системи и възли на оборудването
- изисквания за наличие и доставка на резервни части
- ред и изисквания към указанията за планов и аварийен ремонт

Насоки на заданието на работна група “Качество в производството”

Задачи:

Преглежда и при необходимост съставя или актуализира общите фирмени документи за осигуряване на качество в преработващите, в обработващите и монтажните технологии в редовното производство, които третират:

- ред за изменения и допълнения в работната техническа документация
- ред за допускане на временни отклонения от изискванията на ТД
- съгласуване на изменения с външен автор на документацията
- корекции в проекта на продукта след пробна серия
- корекции в проекта на продукта след внедряване (след първа редовна партида)
- корекции в проекта на продукта след влизане в реална употреба
- контрол за съответствие на техническата документация по работни места с оригиналите, съхранявани в техническите архиви
- критерии за оценка на влиянието на корекциите, допълненията, измененията и временните отклонения върху качеството
- документи за връзката "характеристики продукт - параметри процес"
- ред за вкарване на процесите в граници
- общи изисквания за технологична дисциплина
- изисквания за наличие на средства за измерване по работните места
- ред за диагностика, анализ и вземане решения при критичен проблем
- допустими несъответствия в продукти и процеси
- ред за документиране на реалното качество
- осигуряване проследимост (материал, машина, процес, изпълнител)
- задължителни статметоди за диагностика, анализ и контрол
- препоръчвани статметоди за диагностика, анализ и контрол
- взаимодействие с други звена, ако процесът "излиза" извън звеното
- оценяване на способността на заложените в ТхД методи и средства за измерване да осигурят нужната точност и обхват на дадените в КД и в стандартите характеристики
- дефиниране на изисквания за опазване на постигнатото качество (склад, опаковка, съхранение, транспорт)
- лошо качество в предходни звена (отстраняване на причини, разходи)

Съставя общ документ и специфични процедури за задължителни корективни действия при допуснати отклонения в редовно производство; те третират:

- отклонения (допустими и недопустими, инцидентни и хронични)
- ред за реагиране при отстраняване на отклонението
- ред за анализиране и отстраняване на причините
- ред за задържане на постигнатото

Насоки на заданието на работна група “Производствен контрол”

Задачи:

Съставя общ фирмен документ за контрол на качеството в преработващите, обработващи и монтажни технологии в редовно производство; те третират:

- общо за контрола
 - * изисквания към контролните технологии
 - * документи за установяване на съответствие
 - * документи, определящи контролни точки
 - * документи, регистриращи резултати от контрола

- контролни точки при контрол на продукта (или контрол на процеса)
 - * методика и технология за определяне
 - * план на контролните точки
 - * предписване на необходимото контролно-измерително оборудване
 - * определяне на резултатите от контрола на продукта (процеса)

- документиране на резултатите от контрола
 - * начин на регистриране на резултатите чрез записи
 - * начин на отчитане и съхраняване на записите

- контрол при краен монтаж и изпитване
 - * изисквания към работно място и оборудване
 - * разпореждане с окачените изделия
 - * документи, съхранение и ред

- периодични изпитвания
 - * изисквания към методите
 - * изисквания към организацията за провеждането им
 - * регистриране, отчитане и съхранение на резултатите
 - * коригиращи действия и оценка на ефекта

- изпитания за надеждност и дълговечност
 - * изисквания към методите
 - * изисквания към организацията за провеждането им
 - * регистриране, отчитане и съхранение на резултатите
 - * коригиращи действия и оценка на ефекта

- контрол върху несъответстващи изделия и материали
 - * маркиране, изолиране, съхранение, реакция
 - * движение и разпореждане с несъответстващи изделия и материали
 - * документооборот за доработките и брака

- * анализ на загубите от доработките
 - * действия за предотвратяване на повторения
 - * регистриране на внесени съответни трайни промени
- контрол на измерванията (оборудване, приспособления, инструмент)

Насоки на заданието на работна група “Метрологично осигуряване”

Задачи:

Съставя фирмен документ за метрологично осигуряване по всички етапи на производствения процес, който третира:

- избор на методи и средства за измерване (СИ) и изпитвателна апаратура (ИА)
- изисквания за комплектност и състояние на СИ и ИА
- ред за обновяване и осъвременяване на СИ и ИА
- ред за движение и съхранение на работни и еталонни СИ
- ред за временно спиране от употреба и за бракуване на СИ и ИА
- организация за проверка и ремонт на СИ и ИА
- използване на нестандартизирани СИ и ИА и осигуряване с проверка
- осигуряване с резервни части, материали и консумативи
- метрологична експертиза на документация
- изисквания към СИ и ИА по работните места
- документооборот за СИ и ИА

Насоки на заданието на работна група “Качество в продажбите”

Задачи:

- 1) Съставя документ за осигуровки за качество в продажбите; третира: общи изисквания към организацията на дейността по продажбите, общи изисквания за изпълнение на следпроизв. дейности, общи изисквания към съответните документи, спазване на определените условия за опазване на постигнатото качество в следпроизводствените дейности, осигуряване на еднопосочност в интересите на производителя със звената, реализиращи неговия продукт, изисквания към складове за готова продукция, изисквания към складовите дейности, изисквания към товаро-разтоварните дейности, изисквания към транспортните дейности, инструкции и предупреждения към клиентите, изисквания към

обслужващия персонал, обучение и техническа помощ за клиентите, изграждане и ползване на ОВ от продажбите, условия за осъществяване на наблюдавана реализация и употреба, ОВ с изучаване и анализ на поведението при реална употреба, събиране на данни за конкуренти, партньори, банки, администрации, задачи на търговците за изучаване на изискванията на клиентите, начин на предаване на тази информация към развоя и производството, информиране на търговците за данните на сегашни и бъдещи продукти, инициирани раннопредупредителни действия в развоя, инициирани от търговците осигуровки във вече усвоено производство, залагане изисквания за качество в договорите с търговци и клиенти, предоставяне на данни за качеството и за конкурентните предимства, на продукта при запитвания на търговци и клиенти и при оферирание

- 2) Съставя фирмен документ за контрол след производство; той третира: контрол за спазване на процедури и правила, протокол за състояние и поведение на продукта след транспортиране, протокол за състоянието на опаковката след транспортиране, ОВ чрез ОТКК на фирмата-клиент
- 3) Съставя фирмен документ за гаранционен и следгаранционен сервиз, който третира общи изисквания към организацията на дейността, съответствие на възможностите за обслужване и сервиз със заложените в ТД на продукта изисквания, ред за сервизиране на клиента съгласно договора за продажба, инструкции за техническо обслужване, обучение на клиентите и техническа помощ, изисквания към квалификацията на сервизните специалисти, познаване на новите изделия още на етап разработка и внедряване, ред за осигуряване на сервизите с резервни части, отчитане и анализ на разхода на резервни части, минимално и максимално време за реакция на сервиза, обратна връзка чрез сервиза
- 4) Съставя фирмен документ за обслужването на рекламациите, който третира състав на комисия по рекламациите, дневник за регистриране на получените рекламации и за отчитане на обслужените рекламации, обработка на информацията за рекламациите, анализ на дефектите, анализ на причините, мерки, оценка на ефективността, протоколи от дейността на комисията по рекламациите
- 5) Съставя организационни процедури по горните точки
- 6) Изгражда информационни системи в помощ на горните дейности

Насоки на задание за раб.група “Статистическа диагностика и контрол”

Задачи:

1) Да проектира и внедри адекватни модели и работоспособна система за статистическа диагностика, анализ и контрол на качеството за определени структуроопределящи производства и продукти

- Обхват и насоки на наблюденията

- * регистриране на данните (по звена, продукти, процеси)
- * диаграми
- * числови характеристики

- Индикатори

- * напр. процент на некачествена, поправена, преработена, ремонтирана и бракувана продукция
- * нормативни и реални разходи на материали, инструменти, машинно време, енергия, труд

- Контролни карти

- * построяване на X, R и p-карти
- * правила за разчитане на картите
- * анализ и приложение на картите

- Планове на извадков контрол

- * необходимите извадки (къде, как и какви?)
- * избор на план на извадков контрол
- * оценка на икономичността на контрола

- Организация на контролно-диагностичната дейност

- * групи, функции, отговорности
- * инструкции, работни форми и технология
- * подготовка за внедряване

- Методическо подпомагане на останалите работни групи с инструментариума на модерната фирмена диагностична дейност

- * методи за активиране на творческо мислене
- * методи за постигане на групово съгласие
- * методи за решаване на конфликти
- * методи за ранжиране и отсейване
- * методи за анализ "причини-следствия"
- * методи за оценка на варианти

- Организационни процедури за горните дейности

2) Изгражда информационна система в помощ на горните дейности

Насоки на заданието на работна група “Фирмена стандартизация”

Задачи:

- 1) Съставя общ документ за стандартизационната дейност, който третира:
 - обща организация на стандартизационната дейност
 - методи и източници на набавяне на информация за стандарти
 - ред за заявяване, набавяне и актуализиране на стандарти
 - ред за кодиране, архивиране, достъп и ползуване на стандарти
 - ред за изработване, съгласуване, утвърждаване и внедряване
 - участие на заинтересованите страни в изработването и внедряването
 - вътрешен контрол в отговорните звена по спазването на стандартите
 - отразяване на задължителните норми за безопасност и екология
 - местни норми за безопасност и екология на фирмата-клиент
 - местни норми за безопасност и екология на крайния клиент
 - участие на стандартизатори при документиране на СУК
 - участие на стандартизатори при съставяне на фирмени стандарти
 - участие на стандартизатори в дейността по фирмена стандартизация
 - участие в национални и международни технически комитети и комисии

- 2) Съставя общ документ за дейността на техническите архиви, който третира:
 - организация на дейността
 - условия за изпълнението ѝ
 - изисквания към документооборота (носител; поддържане)
 - изисквания към размножителната и друга техника
 - изисквания към използваните програмни продукти
 - достъп до техническа документация и разпространение до абонатите
 - контрол по спазване на нормите за организация на дейността
 - контрол по спазване на условията за съхранение на документи

- 3) Съставя общ документ за дейностите по осигуряване на научно-техническа информация, който третира:
 - ред на запознаване на специалистите с новите материали
 - организация на дейността по заявяване, набавяне, съхранение и ползване на информационни и перспектни материали

- 4) Разработва и внедрява информационна система за нормативните и нормативно-техническите документи, отнасящи се до продуктите и до процесите (вкл. канали за захранване с информация, механизми

за анализ и използване на информация и необходим софтуер).

Тази система предоставя информация за:

- стандартите, по които работи конкуренцията;
- стандартите, по които купуват клиентите;
- международно стандартизираните задължителни изисквания.

Насоки на заданието на работна група “Качество на персонала”

Задачи:

- 1) Съставя общи и конкретни (по направления и по заводи) документи за осигуряване на качеството на дейностите по управление на персонала
- 2) Разработва и изгражда фирмена система за "обучение", която:
 - планира общото образователно и квалификационно равнище
 - планира квалификационната структура на контролния апарат
 - създава ред за обучение на нови работници и млади специалисти
 - организира обучението по политиката и системата по качеството
 - организира обучението по специфични елементи на СУК
 - организира общото и специализирано обучение по модерни контролни технологии и по статистически методи
 - "изравнява" на квалификационните структури на конструктори, стандартизатори, технолози, метролози, изпитатели, информатици, маркетинголози, снабдители, техници и търговци
- 3) Разработва и изгражда фирмена система за "комуникация" в двете основни плоскости:
 - двустранна вертикална комуникация "ръководство-изпълнение"
 - хоризонтална комуникация
- 4) Разработва и изгражда фирмена система за "стимулиране":
 - в обвързка със системата за набиране и подбор
 - в обвързка със системата за оценяване и атестиране
- 5) Разработва и изгражда фирмена система за "мотивация", която почива на следните принципи:
 - загриженост за личните проблеми на хората
 - признаване и стимулиране на приносите
 - ограничаване на текучеството и стабилизиране
 - повишаване конкурентността на фирмата на пазара на труда
 - изглаждане на конфликтите

- 6) Съставя организационни процедури по горните точки, като акцентира на длъжностните характеристики и на професионалните профили
- 7) Разработва и внедрява информационна система за персонала (вкл. необходимия софтуер) в частите ѝ "подбор", "нормиране" и "оценка и атестиране"

Насоки на заданието на работна група “Икономика на качеството”

Задачи:

- 1) Разработва система за следене, анализ, оценка, контрол и оптимизиране структурата на себестойността по продукти, процеси, звена и поръчки
- 2) Разработва система за следене, анализ и оценка на свързаните с качеството разходи и загуби в следните плоскости:
 - определяне на критерии за значимост, перспективност и ефективност на продуктите, технологиите и процесите
 - избор на продукти, технологии и процеси
 - определяне на общата струятура на разходите и загубите
 - определяне на важните за клиента изисквания
 - определяне на съответни производствени характеристики за качество
 - предварителна оценка на свързаните с качеството разходи и загуби
 - съставяне на класификатори
 - инвентаризация на данните и на източниците им
 - съставяне и изпробване на методики за събиране на данни
 - съставяне на задание за съответна информационна система
 - проектиране на информационната система
 - пробна експлоатация на информационната система
- 3) Използва текущо системата за следене, анализ и оценка на свързаните с качеството разходи и загуби, а именно:
 - събира данни от четири източника в четири стъпки
 - * инвентаризиране на архивни данни за лошото качество
 - * наблюдение на текущото производство
 - * излизане извън обхвата на обичайния контрол
 - * активен експеримент
 - анализира данните
 - * по продукти и процеси

- * по звена и функции
- * по поръчки и клиенти
- * по етапи на възпроизводствения процес

- оценява резултатите от анализа и предлага решения

- * на равнище работна група
- * на равнище Съвет по качеството

- съставя планове за снижаване на загубите от лошо качество

- * пилотни и основни проекти
- * проекти за кръжоци по качеството
- * оценка на прогреса

4) Създава ориентиран към качеството икономически механизъм за управление на фирмените дейности и на фирмата

5) Обвързва заплащането с приноса за подобряване на качеството

6) Постоянно следи ефективността на системата по качеството