

## ПРОГРАМА ЗА ВЪВЕЖДАНЕ НА СИСТЕМА ПО КАЧЕСТВОТО

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

### УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОГРАМАТА

Програмата за въвеждане и подготовка за сертификация на система по качеството се дефинира с нарочна заповед на първия ръководител на фирмата.

Съгласно тази заповед общото и оперативното управление на Програмата се осъществява от:

- първия ръководител (ръководител на Програмата);
- негов заместник (зам.-ръководител на Програмата);
- мениджъра на системата за осигуряване на качеството;
- ръководителите на работни групи;
- Съвета по качеството.

### СЪСТАВ НА СЪВЕТА ПО КАЧЕСТВОТО

Съветът по качеството е екипен съвещателен и координационен орган за общо и оперативното управление на Програмата.

В Съвета членуват:

- първият ръководител (ръководител на Програмата);
- преките му заместници (един от тях е зам.-ръководител на Програмата);
- мениджърът (като организационен секретар на Съвета);
- всички ръководители на работни групи;
- ръководители на основни производствени звена и функционални звена (които не са ръководители на работни групи);
- технически секретар.

Освен тези постоянни членове, за участие в дейността на Съвета могат да се канят и други служители на фирмата, както и външни специалисти.

Когато се формулират задачи, обсъждат се важни проблеми или когато се докладва етап или конкретен резултат, присъства цялата работна група.

Заповедта за стартиране и управление на Програмата се актуализира при:

- формиране на нова работна група;
- промяна в задачи и/или състав на някоя работна група;
- промяна на организационна или производствена структура на фирмата.

Висшето ръководство следва да оповести в подходяща форма пред целия персонал Програмата и нейните цели и задачи, както и образуването на Съвета по качеството и начина и формите на неговата работа.

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА СЪВЕТА ПО КАЧЕСТВОТО

С помощта на Съвета фирменото ръководство замисля и осъществява своя Политика по качеството (обвързана с идеите на ISO 9000) и планира, изгражда и осигурява дейностите за подобряване на качеството, необходими за реализирането на тази Политика.

Основните цели и задачи на Съвета следва да бъдат:

- определяне на Политика по качеството, която залага общи и конкретни цели за постигане на ново и по-високо равнище на фирмата като цяло;
- определяне на краткосрочни и дългосрочни планове за реализиране на Политиката и на нейните цели;
- организиране и координиране на съответните действия;
- мотивиране и увличане на персонала в тези действия (в частност – развитие на самоконтрола);
- отчитане на прогреса и коригиране на отклоненията.

Чрез своите действия Съветът трябва да осигури:

- разбиране на Политиката по качеството;
- прилагане на Политиката;
- постоянно прилагане на Политиката.

## ФОРМИ НА РАБОТА НА СЪВЕТА ПО КАЧЕСТВОТО

Съветът действа едновременно и като стратегически щаб, и като "производствена оперативка", и като "форум за обсъждания".

Той има три форми на работа:

- координационно съвещание, което осъществява текуща координация на работата по Програмата;
- директорска проверка, чрез която се контролира методически и административно ходът на Програмата;
- заседание, което взема решения за практически действия и осигурява условия за тяхното изпълнение.

## РАБОТА НА СЪВЕТА (Координационно съвещание)

Провежда се ежеседмично с три постоянни задачи:

- ръководители на работни групи докладват извършеното, посочват затруднения и искат или предлагат помощ;
- ръководителят на Програмата уточнява необходимите взаимодействия;
- мениджърът дава методически указания.

Други задачи: текущо обсъждане на междинните или крайни резултати от дейността на работните групи.

В края на съвещанието ръководителите на Програмата и мениджърът правят обобщения.

### РАБОТА НА СЪВЕТА (Директорска проверка)

Тя е форма на контрол, планиране и методическа помощ.

Провежда се ежемесечно и (като заключение) на някои по-значителни етапи от дейността по Програмата.

Ръководителите на Програмата и мениджърът посещават работните групи. Работните групи представят постигнатото.

Постоянни задачи:

- по доклад на мениджъра по качеството ръководителите на Програмата правят общ преглед на прогреса;
- по предложение на мениджъра по качеството се обсъжда и се приема план за корективни действия.

Други задачи: евентуално работно обсъждане на междинни или крайни резултати от дейността по някои задачи и проекти.

В края на посещението (посещенията) ръководителите на Програмата и мениджърът правят обобщения.

### РАБОТА НА СЪВЕТА (Заседание)

Провежда се ежемесечно и/или при необходимост.

За участие в заседанието може да се канят лица, външни за фирмата, от които зависи успехът на обсъжданите действия.

Постоянни задачи:

- разглеждане на предложения за подобрения, внесени от ръководителите на работни групи;

- актуализиране и контролиране на хода на плана за изграждане на системата по качеството;

- първият ръководител взема съответни решения и възлага на ръководители на звена и направления да осигурят изпълнението на тези решения с необходимите организация и ресурси.

## ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИН НА РАБОТА НА СЪВЕТА ПО КАЧЕСТВОТО

Процедурата (наречена например "Правилник за устройство и дейност на Съвета по качеството") трябва да определя следните условия:

- ръководство (права и задължения на ръководителите на Програмата и мениджъра по качеството, вкл. права на заместник-ръководителя и мениджъра на системата да заместват ръководителя на Програмата при необходимост).

- организация на дейността (правата и задълженията на мениджъра на системата и на техническия секретар);

- регламенти за времетраене и структура на доклади и информации, за начина на обсъждането им и за правилата за вземане на съответни решения;

- начин на планиране на дневния ред (дневният ред и другите регламенти се обявяват предварително);

- постоянно място на провеждане, постоянна периодичност и постоянна продължителност (начало и най-късен край) на заседанията;

- водене на протокол (техническият секретар), съставяне на меморандум (мениджърът) и разпространяването им до участниците в Програмата (ръководители на раб.групи);

- използване на средства за визуализация.

**СЪВЕТЪТ ПО КАЧЕСТВОТО МОЖЕ ДА РЕШИ ДА ФОРМИРА СЪВЕТИ ПО КАЧЕСТВОТО (ДРУГИ ОРГАНИ С ПОДОБНИ ФУНКЦИИ) ПО ЗАВОДИ И ФУНКЦИОНАЛНИ НАПРАВЛЕНИЯ НА ФИРМАТА.**

Тези съвети ще съставят, актуализират и контролират локалните планове за подобрения.

В съветите по заводи и направления участват:

- всички линейни и функционални ръководители;
- всички ръководители на "локални" работни групи;
- специалисти от звената по качеството.

## ОТДЕЛ ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО. ФУНКЦИОНАЛНА ХАРАКТЕРИСТИКА

Отделът има три основни задачи.

1. Методическо ръководство на дейностите по изграждането и развитието на система за осигуряване на качеството
  - 1.1. Участва в дефинирането на Политиката по качеството и свързани с нея краткосрочни и дългосрочни цели.
  - 1.2. Участва при формулирането на програмите и плановете за постигане на тези цели.
  - 1.3. Инициира обучението на ръководителите, специалистите и изпълнителите по Политиката и системата по качеството. Участва при определяне на учебните нужди и на учебното съдържание на съответните курсове и семинари и на други учебни форми. Участва в самото обучение.
2. Оперативно управление и обща координация на дейностите по изграждане и развитие на системата по качеството
  - 2.1. Участва в оперативното управление и общата координация при изпълнението на програми и планове за постигане на свързаните с качеството цели.
  - 2.2. Участва при решаване на проблеми, свързани с действието на системата за осигуряване на качеството.
3. Постоянен вътрешнофирмен контрол върху действието на системата за осигуряване на качеството

## РЪКОВОДИТЕЛ ОТДЕЛ "ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО". ПРОФЕСИОНАЛЕН ПРОФИЛ

### 1. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ЗАЕМАНЕ НА ДЛЪЖНОСТТА

#### 1.1. Квалификация.

- задължителна: висше техн. образование, завършен курс по УК
- желателна: западен език, компютърна подготовка

#### 1.2. Професионален опит.

- познава: принципите на изграждане на фирмена система за управление на качеството; принципите на сертификацията и методите на одитирането
- владее: методи за организационно проектиране и внедряване на системи по качеството; методически инструментариум за дефиниране и за решаване на проблемите по качеството; технологии за осигуряване и контрол

#### 1.3. Производствен опит.

- опит като ръководител на звено по качеството
- поне 5 години стаж във фирмата

## 2. ОСНОВНИ ОТГОВОРНОСТИ

- 2.1. Провеждане фирмената Политика по качеството и постигане на свързаните с нея цели.
- 2.2. Адекватност на съответните програми и планове.
- 2.3. Общо методическо ръководство (обучение на ръководители, специалисти и изпълнители по Политиката и системата по качеството).
- 2.4. Срокове и резултати от изпълнението на плановете.
- 2.5. Ефикасност на фирмения контрол върху действието на СУК.

## 3. ФУНКЦИИ

- 3.1. Планира, организира, координира и контролира действия по проектиране, изграждане, прилагане, стопанисване, актуализиране и развитие на системата по качеството.
- 3.2. Координира дейността на работните групи.
- 3.3. Осъществява оперативното ръководство на дейността на фирмения Съвет по качеството.
- 3.4. Ръководи вътрешните одити на системата по качеството.

