

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.

