

Впровадження системи управління якістю- системи менеджменту якості КНУБА (СМЯ КНУБА)

1. На сьогоднішній день процес удосконалення та впровадження СМЯ КНУБА умовно розподілений на три етапи (до проведення зовнішнього – сертифікаційного аудиту):
 - 1) аналіз ситуації, що склалася в університеті і навчання персоналу;
 - 2) складання звітів і подальших дій (згідно плану дій), і вплив на роботу працівників університету відповідно до взятого курсу;
 - 3) внутрішній аналіз – внутрішній аудит результативності впровадження СМЯ.
2. Незважаючи на те, що:
 - кожен етап включає в себе необхідність проведення великої кількості робіт, найбільш трудомістким вважається саме другий,
 - але, помилки допущені при аналізі ситуації в університеті можуть привести до великих моральних та фізичних (читай-матеріальних) втрат в результаті неправильно зроблених висновків.
3. **Перший етап впровадження СМЯ КНУБА**
 - Весь процес впровадження СМЯ слід сприймати як проект, який вимагає:
 - грамотної постановки завдань,
 - визначення цілей, ресурсів і термінів.
 - **Саме з цієї причини, перш ніж приступати до проекту, визначається готовність керівництва університету та його підрозділів**
 - **впроваджувати зміни і**
 - **виділити на це ресурси.**
 - Якщо так, то далі проводяться наступні роботи:
 - 1) готується і видається наказ про проведення впровадження СМЯ КНУБА
 - призначається відповідальний за систему- **КООРДИНАТОР** проекту, який має необхідні повноваження,
 - визначається склад робочої групи;
 - 2) проводиться навчання учасників процесу впровадження СМЯ стандартам ISO серії 9000;
 - 3) проводяться
 - роботи з виявлення невідповідності поточної ситуації в університеті від вимог стандарту ДСТУ ISO 9001: 2015
 - анкетування і інтерв'ю,

- 4) розроблюються звіти про виконану роботу, які складаються у вигляді документів, в яких по кожному стандарту розписана глибина їх виконання в підрозділі
 - аналіз поточної ситуації
 - має визначити:
 - основні і допоміжні процеси,
 - процеси забезпечення і найбільш, критичніших з них, а також,
 - перевірити
 - наявність регламентуючих документів і їх актуальність.

4. Другий етап впровадження СМЯ КНУБА - розробка документації та зміна роботи співробітників університету.

- Як уже згадувалося раніше, даний етап є найскладнішим і включає в себе наступні етапи:
 - 1) планування побудови СМЯ КНУБА
 - область застосування,
 - процеси,
 - розширення
 - 2) реалізація процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення (основний принцип стандарту ДСТУ ІСО 9001: 2015)
 - а) робоча група
 - формалізує процеси, включені в область дії СМЯ в початковому вигляді, а потім,
 - вносить в них зміни відповідно до вимог стандартів.

На даному етапі важлива роль адміністративної підтримки для

 - зниження рівня опору співробітників, що може виникнути в результаті впровадження змін, а також
 - для правильного визначення порядку документування і зміни процесів для отримання швидких результатів.
 - 3) документування та впровадження СМЯ
 - відповідно до стандарту ІСО 9001: 2015
 - всі процеси університету повинні бути задокументовані і, в основному,
 - всі дані відображаються у вигляді карти процесів, в якій:
 - вказуються послідовність операцій і
 - дані відповідальних за них,
 - відображаються вхідні і вихідні дані.

Слід зазначити, що саме документування у вигляді карт процесів істотно спрощує завдання і дозволяє персоналу чітко зрозуміти етапи і їх роль на кожному з них,
 - 4) розробка та впровадження карт процесів поєднані та з розробкою та впровадженням СМЯ,
 - 5) кожен етап введення СМЯ буде супроводжуватися
 - тренінгами та навчанням персоналу і
 - ретельним контролем виконання дій по кожній процедурі, зазначеній в документованій інформації (документації).

5. Третій етап - внутрішній аудит СМЯ КНУБА

- На даному етапі основним завданням є перевірка роботи СМЯ перед тим, як провести сертифікаційний аудит.
- Що ж стосується додаткових цілей, то
 - до них можна віднести:
 - проведення тренінгів для персоналу перед сертифікацією і
 - навчання внутрішніх аудиторів на практиці.
- Серед основних кроків внутрішнього аудиту можна виділити наступні:
 - 1) Підготовка і планування внутрішнього аудиту.
 - Тут передбачається призначення керівництвом університету команди аудиторів з числа співробітників і підготовка плану і програми проведення аудиту в кожному підрозділі.
 - внутрішня перевірка є попередньою до сертифікаційного аудиту, тому відповідно, і план, і графік її проведення буде включати в себе аудит (перевірку) у всіх структурних підрозділах університету, яких торкнулася СМЯ.
 - 2) Перевірка аудитором співробітників на предмет відповідності їх роботи карткам процесів і процедур впровадження СМЯ:
 - перевіряється наявність необхідної документованої інформації (документації) на робочих місцях, виконання робіт, і їх якість, яке вимагає система менеджменту якості,
 - при виявленні невідповідності ті, хто проводить перевірку, зобов'язані за протоколювати виявлені невідповідності.

Чертков О.Ю., заступник координатора СМЯ КНУБА