

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК

УДК 006.015.5 : 006/35(100) ISO

ПОГОДЖЕНО

Декан факультету  
харчових технологій та управління  
якістю продукції АПК

Баль-Прилипка Л.В.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 р.

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

В.о. завідувач кафедри  
стандартизації та сертифікації  
сільськогосподарської продукції

Прядко О.А.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 р.

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Розроблення елементів системи менеджменту якості згідно вимог  
ДСТУ ISO 9001 в умовах ТОВ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП»,  
м. Київ»

Спеціальність: 152 «Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка»

Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»

Магістерська програма – Управління безпечністю та якістю харчових  
продуктів

Орієнтація освітньої програма – Освітньо-професійна програма

Гарант освітньої програми

к.т.н., доцент

Слива Ю.В.

Керівник магістерської роботи

к.т.н., доцент

Прядко О.А.

Виконав

Сидорчук І.В.

КИЇВ – 2021

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК

ЗАТВЕРДЖУЮ:

В.о. завідувач кафедри  
стандартизації та сертифікації  
сільськогосподарської продукції,  
канд. техн. наук, доцент

Прядко О.А.

« 27 » квітня 2021 р.

ЗАВДАННЯ

ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ

Сидорчуку Ігорю Віталійовичу

Спеціальність: 152 «Метрологія та інформаційно-вимірвальна техніка»

Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»

Програма підготовки – Освітньо-професійна

Тема магістерської роботи: «»

затверджена наказом ректора НУБіП України № 1455 «С» від 13.09.2021р.

Термін подання завершеної роботи на кафедру 24 листопада 2021 р.

Вихідні дані до магістерської роботи: 1) Положення про підготовку магістрів у НУБіП України; 2) Положення про підготовку і захист магістерської роботи 3) Міжнародні та національні стандарти; 3) Словникові та довідникові джерела; 4) Навчальна та наукова література; 5) Методичні вказівки про підготовку магістерської роботи; 6) Фахові періодичні видання; 7) Матеріали державної статистики; 8) Електронні ресурси.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Аналіз актуальності потреби в консалтингових фірмах. Позитивні аспекти використання стандартів ISO серії 9001 для систем управління якістю.
2. Характеристика підприємства та процедура сертифікації систем управління на ТОВ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП».
3. Розроблення документованих процедур для системи менеджменту якості згідно вимог ДСТУ ISO 9001.

Дата видачі завдання «27» квітня 2021 р.

Керівник магістерської роботи

Прядко О.А.

## РЕФЕРАТ

## НУБІП України

Повний обсяг магістерської роботи становить 83 сторінок, робота містить таблиці, рисунки, складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатка.

Метою магістерської роботи є розроблення елементів системи менеджменту якості для підприємства, яке займається консультуванням з питань інформації та наданням інших інформаційних послуг у сфері природничих і технічних наук.

У вступі обгрунтовано актуальність теми наукового дослідження, визначено мету та завдання, наведено дані про об'єкт та предмет дослідження.

У першому розділі описується актуальність потреби в консалтингових фірмах та позитивні аспекти використання стандартів ISO серії 9001 для систем управління якістю.

У другому розділі описується характеристика підприємства та процедура сертифікації систем управління на ТОВ «ІНЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП».

У третьому розділі знаходяться розроблені елементи менеджменту системи якості згідно вимог стандарту ISO 9001.

**Ключові слова:** СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ,

ДОКУМЕНТОВАНА ПРОЦЕДУРА, ПРОЦЕСИ.

НУБІП України

НУБІП України

# ЗМІСТ

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ ..... 5

ВСТУП..... 6

РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ ..... 7

1.1 Аналіз актуальності потреби в консалтингових фірмах ..... 7

1.2 Позитивні аспекти використання стандартів iso серії 9001 для систем управління якістю..... 11

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ..... 18

2.1 Характеристика підприємства ..... 18

2.2 Процедура сертифікації систем управління на ТОВ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП» ..... 20

РОЗДІЛ 3. ВЛАСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ..... 40

3.1 Розроблення документованої процедури «Контроль документів» ..... 41

3.2 Розроблення документованої процедури «Коригувальні дії»..... 50

3.3 Розроблення документованої процедури «Прийняття персоналу на роботу» ..... 54

3.4 Розроблення документованої процедури «Навчання персоналу»..... 59

3.5 Розроблення документованої процедури «Атестація персоналу органу з сертифікації»..... 64

ВИСНОВКИ..... 71

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 72

Додаток А. Тези "ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В УМОВАХ ОРГАНІЗАЦІЇ З НАДАННЯ КОНСУЛЬТАТИВНИХ ПОСЛУГ" Сидорчук І.В., Сілонова Н. Б. Наукові здобутки у вирішенні актуальних проблем виробництва та переробки сировини, стандартизації і безпеки продовольства: зб. праць за підсумками X Міжнародної науково-практичної конференції вчених, аспірантів і студентів. Київ: НУБіП України, 2021..... 75

Додаток Б. .... 80

Додаток В..... 87

Додаток Г ..... 90

Додаток Д..... 95

Додаток Е ..... 96

# НУБіП України

НУБІП України

НУБІП України

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ**

СУЯ – система управління якістю

СМЯ – система менеджменту якості

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

# НУБІП України

## НУБІП України **ВСТУП**

Одною з основних проблем на сьогодні для українських підприємств є успішна адаптація до умов ринкової економіки. Рішення цієї проблеми є умовою для подальшого розвитку і успішності підприємства та його конкурентоспроможності порівняно з іншими підприємствами на ринку, яка в свою чергу пов'язана з ефективним менеджментом якості застосованому на ньому.

*Метою даної магістерської роботи є розроблення елементів системи менеджменту якості для підприємства, яке займається консультуванням з питань інформації та наданням інших інформаційних послуг у сфері природничих і технічних наук.*

Відповідно до поставленої мети першочерговим завданням є вивчення вимог до міжнародних стандартів до систем управління якістю. ISO 9001 входить в серію стандартів ISO 9000 - це міжнародні стандарти, що описують вимоги до системи менеджменту якості організацій і підприємств. ISO - міжнародна організація зі стандартизації, яка розробляє стандарти, дотримання яких гарантує, що продукти та послуги є безпечними, надійними й якісними, а виробничі процеси побудовано на використанні максимально ефективних ресурсів із мінімальним впливом на навколишнє середовище. Особливість стандартів ISO 9000 в тому, що вони можуть бути застосовані до будь-яких підприємств і організацій, незалежно від їх розміру, форми власності та сфери діяльності

# НУБІП України

# НУБІП України

## РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

### 1.1 Аналіз актуальності потреби в консалтингових фірмах

Багато українських підприємств у рамках використання системи управління якістю звернулися до процесного управління. Ця концепція управління передбачає розгляд структури організації як сукупності процесів, т. е. послідовних і взаємозалежних дій, вкладених у вирішення які стоять перед компанією цілей і завдань. При використанні процесного підходу управління розробляють, контролюють та покращують процеси. Разом з першими кроками на шляху впровадження процесного управління стали очевидними і серйозні проблеми, які зводяться до недостатню готовність, а часом і відсутність, кваліфікаційного, методичного, адміністративно-організаційного, мотиваційного ресурсного забезпечення проекту з управління бізнес-процесами. З метою часткового подолання даних проблем та перешкод багато компаній звертаються до послуг зовнішніх консультантів, що спеціалізуються на навчання та надання допомоги у розробці Системи бізнес-процесів. Частково зовнішнє консультування допомогло зняти низку проблем, зокрема, на перших етапах зорієнтувати по суті процесного підходу та навчити представників підприємств основним універсальним діям щодо розробки та використання процесного управління. Однак поряд з позитивним досвідом виявилися взаємні претензії та не підтвержені конкретними результатами очікування з боку як підприємств, і консультуючих фахівців консалтингових фірм.

З одного боку, компанії роблять основну ставку на власні ресурси та зусилля при розробці та впровадженні процесного управління, з іншого боку, вони усвідомлюють важливість періодичної підтримки висококваліфікованими зовнішніми консультантами. Однак потреба у зовнішніх консультантських

послуг, ймовірно, має в переважно латентний, слабо усвідомлюваний і невиражений характер. Багато підприємств в останні роки не звертаються за допомогою до зовнішніх консультантів. Це пов'язано як з недостатньою якістю консалтингових послуг, так і з відсутністю необхідних ресурсів самих компаній.

До типових претензій з боку підприємств щодо зовнішнього консультування відносяться:

- Дефіцит висококваліфікованих консультантів. Як зовнішні консультанти з питань процесного управління виступають, як правило, одиночні консультанти, до яких належать фахівці, раніше отримали невеликий досвід розробки та впровадження менеджменту процесів на будь-яких фірмах, що працюють зараз в галузі управління якістю та надають консультаційну підтримку партнерам з бізнесу.

- Неглибоке розуміння зовнішніми консультантами особливостей підприємства, специфіки його бізнес-процесів.

- Інертність реагування на мінливі інтереси та потреби підприємства у зв'язку з динамікою факторів внутрішнього та зовнішнього середовища.

- Недостатність опрацювання рекомендацій щодо механізмів суміщення діючого функціонального підходу з процесним управлінням, що розробляється.

- Домінування у зовнішньому консалтингу технократичного підходу, за якого консультант акцентує увагу на технологіях розробки процесів, програмних продуктах їх моделювання, як наслідок, проявляється слабкий облік корпоративної культури підприємства, недостатнє опрацювання системи видозміни соціокультурного внутрішнього середовища підприємства. Як показує досвід українських підприємств, неготовність персоналу, відсутність процесного мислення та відповідних цінностей, традицій у керівників та фахівців належать до групи найбільш значущих факторів, що перешкоджають успішному впровадженню процесного управління.



- Слабка окупність великих витрат на зовнішній консалтинг.

Незадоволеність зовнішніх консультантів щодо співробітництва з підприємствами-клієнтами найчастіше зводиться до наступних проблем.

По-перше, немає чіткого розуміння підприємствами, для чого їм необхідно процесне керування. Можна виділити дві типові групи підприємств:

- Підприємства, основним мотивом яких є впровадження процесного управління як обов'язкового елемента менеджменту якості. Управління якістю розглядається як формальна вимога для сертифікації. До цієї групи входять

також підприємства, чия мета - "випідно продати бізнес" з відповідною підготовкою документів, що включають опис бізнес-процесів. Тобто у керівників переважає зовнішня мотивація, вони діють за принципом "треба". З

цим типом підприємств працювати, з одного боку, легко, оскільки їхнє замовлення просте і конкретне – розробити систему необхідної документації. З

іншого боку, дані підприємства через свій формальний підхід не отримують належного ефекту, тому витрачені кошти на консалтинг не окупаються з точки зору можливих покращень у діяльності компанії;

- Підприємства, основним мотивом яких є покращення бізнес-процесів, регламентація діяльності, оптимізація організаційної структури.

Керівники мають внутрішню мотивацію та діють за принципом «хочу». Група цих підприємств не багаточисельна, працювати з ними складніше. Очікування

таких підприємств часто перевершують об'єктивні можливості зовнішніх консультантів, їх потреби можуть виходити за межі цілей проекту щодо

впровадження процесного управління. Але якщо вдається узгодити потреби підприємства та можливості консультанта, то результатом може стати реальне

покращення функціонування системи

бізнес-процесів компанії.

НУБІП України

По-друге, спостерігається відкрито демонстрований та прихований опір персоналу при реалізації запропонованих зовнішніми консультантами заходів. Причому латентний, часто несвідомий опір рекомендаціям чинять навіть самі керівники-замовники консалтингового проекту. Це опір виражається у частій зміні пріоритетів з метою та завданнями проекту, невизначеності критеріїв оцінки проекту, сумнівах та нерішучості дій щодо реалізації проекту, відсутність активної позиції у питаннях формування позитивного настрою персоналу на інновації.

По-третє, з боку підприємств нерідко демонструються надмірні очікування економічної ефективності консалтингового проекту. З одного боку, такі очікування виправдані, під час укладання договору консалтинг мають узгоджуватися розмір і терміни появи економічного ефекту. Разом з тим питання про економічну ефективність консультаційних послуг з розробки та супроводу процесного управління складний та неоднозначний. Ефект проявляється не одночасно, на нього впливають багато чинників, включаючи які залежать від консультанта тощо.

Тобто є певні недоліки зовнішнього консультування з питань процесне управління. При цьому підприємства, які мають позитивні приклади звернення до зовнішнього консалтингу, не заперечують таких переваг: можливість використовувати досвід інших підприємств, отримувати нові ідеї внаслідок свіжого погляду на проблеми компанії, наявність у зовнішніх консультантів методологічної бази, що забезпечує комплексний підхід до аналітичних робіт.

Часто залучення зовнішніх консультантів стимулює створення на підприємствах власних служб чи робочих груп з управління процесами. Таким чином, спираючись на результати проведеного дослідження, дано опис виразності потреб підприємств у зовнішньому консультуванні. Головний висновок полягає в тому, що підприємства не можуть повною мірою успішно реалізувати проект з впровадження менеджменту процесів без кваліфікованої підтримки з боку

зовнішніх та внутрішніх консультантів. Разом з тим негативний досвід взаємодії керівництва підприємств та консультантів змушує шукати нові форми співробітництва.

## 1.2 Позитивні аспекти використання стандартів iso серії 9001 для систем управління якістю

ISO 9001: 2015 - це міжнародний стандарт, присвячений системам управління якістю (СУЯ). У ній викладено основи для поліпшення якості та

словник розуміння для будь-якої організації, яка прагне надати продукти та

послуги, які послідовно відповідають вимогам та очікуванням споживачів та

інших відповідних зацікавлених сторін у найбільш ефективний спосіб. СУЯ - це

сукупність усіх процесів, ресурсів, активів та культурних цінностей, що

підтримують ціль задоволення споживачів та організаційної ефективності.

Вперше опублікована в 1987 році, остання ітерація (ISO 9001: 2018) замінює ISO 9001: 2008.

ISO 9001: 2015 не диктує, якими повинні бути цілі організації або як їх досягти. Іншими словами, це нікому не говорить про те, як вести свій бізнес. Це

гнучкий стандарт, який дозволяє кожній організації визначити для себе, якими

повинні бути його цілі та дотримання стандарту. ISO 9001: 2018 визначає керівні

принципи, які можуть бути використані для підвищення ефективності шляхом

узгодження та впорядкування процесів у всій організації, намагаючись

зменшити витрати, створити нові можливості, відповідати нормативним

вимогам та допомогти організаціям вийти на нові ринки, на яких клієнти

вимагають сертифікацію ISO 9001.

ISO не виконує сертифікації ISO 9001: 2018. Натомість організації

залучають незалежний орган із сертифікації для аудиту впровадження СУЯ на

відповідність вимогам ISO. Організації будь-якого розміру можуть

сертифікувати цей стандарт, включаючи менші організації, які не мають спеціальних ресурсів якості.

Багато людей чули термін «стандарт ISO» і дивувались, що таке ISO і як він став охоронцем стандартизації. ISO (з грецької isos означає "рівний") - це "Міжнародна організація зі стандартизації", неурядова організація, що базується в Женеві, Швейцарія. Він присвячений розробці добровільних стандартів, які забезпечують безпеку та якість продукції, заодно заохочуючи інновації на світовому ринку. ISO датується 1947 роком після наради в Інституті будівельних інженерів у Лондоні, на якій делегати з 25 країн зустрілися для координації міжнародних стандартів промислового виробництва [1].

Загальна місія ISOs будується на таких основних ініціативах для своїх членів:

- Посилення зв'язків між стандартизацією та державною політикою шляхом забезпечення лідерської думки та підвищення обізнаності про найкращі практики;
- Визначення та побудова національних стратегій стандартизації шляхом застосування найкращих практик;
- Забезпечення ефективної діяльності організацій під час управління фінансовою стійкістю та ризиками;
- Забезпечення участі та співпраці з ключовими зацікавленими сторонами у всіх проектах стандартизації;
- Підвищення дотримання належних практик стандартизації серед експертів зі стандартів у кожній національній організації та оцінка всіх процесів для визначення їх узгодженості з Угодою про технічні бар'єри в торгівлі Світової організації торгівлі (СОТ).

ISO складається з 161 органу зі стандартизації з усього світу, в якому працюють 776 технічних комітетів та підкомітетів. Щорічна Генеральна Асамблея є загальним повноваженням головних посадових осіб, Комітетів з

розвитку, Технічного управління та різних інших комітетів та підкомітетів. ISO працює у партнерстві з Міжнародною електротехнічною комісією (IEC) та Міжнародним союзом електрозв'язку (ITU) в рамках Світової співпраці зі стандартами (WSC) та зі Світовою торговою організацією з використанням міжнародних стандартів для зменшення торгових бар'єрів. ISO співпрацює з понад 700 міжнародними, регіональними та національними організаціями та надає педагогічні матеріали навчальним закладам у всьому світі від початкового до університетського рівнів.

Технічні комітети ISO визначають стратегію створення стандартів відповідно до потреб конкретних ринків. Технічний комітет створює початковий проєкт, а потім передає його іншим членам для коментарів, обговорення та перегляду. Розробка нового стандарту від пропозиції до публікації зазвичай триває близько трьох років і дотримується наступних ключових принципів:

- ISO розробляє стандарти у відповідь на запити зацікавлених сторін галузі або для задоволення чітких вимог ринку;
- ISO розробляє стандарти на основі думок міжнародних експертів. Потім технічний комітет вирішує сферу застосування та зміст стандартів;
- ISO розробляє стандарти відповідно до процесу, який включає безліч зацікавлених сторін, включаючи асоціації споживачів, науковців, НУО та державний сектор.
- ISO розробляє стандарти на основі консенсусу та враховує всі відгуки та запити на перегляд.

ISO 9001: 2015 містить підмножину тактичних елементів, які доповнюють стратегічні принципи, а саме:

- Цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act);
- Підхід та контекст організації на основі ризиків;
- Участь у лідерстві
- Єдина структура високого рівня

• Не передбачає конкретних підходів до управління документацією

Цикл Plan-Do-Check-Act (PDCA), також відомий як колесо Демінга або цикл Демінга, є ітераційним методом для постійного вдосконалення процесів, продуктів або послуг і є ключовим елементом бережливого управління.

Модель PDCA була розроблена в 1950-х роках Вільямом Демінгом як процес навчання або вдосконалення, заснований на науковому методі вирішення проблем. Сам Демінг назвав це іншим терміном - цикл Шевхарта - тому що він створив модель на основі ідеї свого наставника Уолтера Шевхарта [2].

Як впливає з усіх цих назв, цикл PDCA - це радше цикл, а не наскрізний процес. Метою є вдосконалення кожного вдосконалення в процесі навчання та зростання. Цикл умовно зображено на рис.



Рис. 1.1. Умовне зображення циклу PDCA

Цикл PDCA включає наступні кроки:

• **Планування.** Дії повинні плануватися перед початком перетворень. Цей крок охоплює аналіз фактичного стану, відомості про потенціал поліпшення, а також розробку планової концепції. При плануванні можуть розглядатися такі питання:

- Яку основну проблему нам потрібно вирішити?
  - Це правильна проблема, над якою слід працювати?
  - Яка інформація нам потрібна для повного розуміння проблеми та її першопричини?

# НУБІП України

Чи можливо це вирішити?

Які ресурси нам потрібні?

Які ресурси ми маємо?

○ Які життєздатні рішення?

○ Які мірила успіху?

# НУБІП України

Як результати невеликого випробування перетворяться на повномасштабну реалізацію?

● **Здійснення.** Так називається образ дій, який відповідає не поширеній поняттю перетворення, а апробированію, тестування і оптимізації

# НУБІП України

прийнятої раніше концепції за допомогою швидко реалізованих і простих інструментів.

● **Контроль.** Тут контролюється і ретельно перевіряється реалізований в невеликому процесі результат для широкого переміщення

поліпшень як нового стандарту.

# НУБІП України

● **Втілення в життя.** У цьому кроці нова концепція впроваджується, документується і регулярно перевіряється її дотримання. Ці дії можуть охоплювати великі зміни в області структури і ходу процесів. Покращення

починаються знову з кроку планування, перед тим доцільно відповівши на питання:

# НУБІП України

○ Які ресурси потрібні для повного впровадження рішення?

○ Який тренінг необхідний для успішного впровадження та усиновлення?

# НУБІП України

○ Як можна виміряти та відстежити ефективність рішення?

○ Які є можливості для вдосконалення?

○ Що ми дізналися, що можна застосувати до інших проектів?

Також стандарт заснований на 7 принципах управління якістю, які включають сильну орієнтацію на споживача, залучення вищого керівництва та

# НУБІП України

прагнення до постійного вдосконалення. Сім принципів управління якістю:

# НУБІП України

- Орієнтація на клієнта
- Лідерство
- Залучення людей

- Процесний підхід

- Поліпшення

# НУБІП України

- Прийняття рішень на основі фактичних даних
- Управління відносинами

Цей стандарт не є обов'язковим і є добровільним. Рішення про його інтеграцію у підприємство є насамперед за рішенням його керівництва, залежно

# НУБІП України

від цілей підприємства, але підводячи підсумки позитивних аспектів використання стандарту 9001 для СУЯ доцільно виділити такі як:

- **Збільшення доходу:** використання репутації ISO 9001 може допомогти вам виграти більше тендерів та контрактів, а підвищення ефективності сприяє задоволенню та утриманню клієнтів.

# НУБІП України

- **Підвищення довіри до вас:** коли організації шукають нових постачальників, часто потрібно мати СУЯ на основі ISO 9001, особливо для тих, хто у державному секторі.

# НУБІП України

- **Покращена задоволеність клієнтів:** розуміючи потреби ваших клієнтів та зменшуючи кількість помилок, ви підвищуєте впевненість клієнтів у своїй здатності надавати товари та послуги.

- **Вища операційна ефективність:** дотримуючись найкращих галузевих практик та зосереджуючись на якості, ви можете зменшити витрати.

# НУБІП України

- **Покращене прийняття рішень** - ви можете своєчасно виявляти та виявляти проблеми, а це означає, що ви можете швидко вжити заходів, щоб уникнути тих самих помилок у майбутньому

- **Більше залучення працівників:** покращуючи внутрішні комунікації, ви гарантуєте, що всі працюють за одним порядком денним.

# НУБІП України



Залучення працівників до розробки вдосконалення процесу робить їх щасливішими та продуктивнішими.

# НУБІП України

- **Краща інтеграція процесів:** вивчаючи взаємодію процесів, ви можете легше знайти підвищення ефективності, зменшуючи тим самим помилки та отримуючи вигоду від економії коштів.

# НУБІП України

- **Культура постійного вдосконалення:** це третій принцип ISO 9001. Це означає, що ви впроваджуєте системний підхід до виявлення та використання можливостей для вдосконалення.

- **Кращі відносини з постачальниками:** використання передових

# НУБІП України

практичних процесів сприяє ефективнішим ланцюгам поставок, і сертифікація вкаже їх вашим постачальникам.

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

## РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА

# НУБІП України

### 2.1 Характеристика підприємства

ТОВ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП» - товариство з обмеженою відповідальністю, яке займається наданням консультацій з питань комерційної діяльності та управління. Пропонує послуги по сертифікації систем менеджменту, а саме сертифікацію систем менеджменту якості, систем екологічного менеджменту, систем менеджменту охорони праці та професійною безпекою праці, систем управління безпечністю харчової продукції, систем ІТ-інфраструктури, системи менеджменту інформаційної безпеки, систем енергоменеджменту та інших систем менеджменту на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 (ISO 45001), ISO 22000, HACCP, FSSC 22000, ISO IEC 20000-1, ISO IEC 27001, ISO 50001 та інших визнаних у всьому світі стандартів.

Крім того, в сферу діяльності компанії входять:

- Експертиза якості продукції відповідно до вимог європейських директив безпеки (маркування CE / знак CE), міжнародних нормативних і керівних документів;
- Оцінка кваліфікації та сертифікації персоналу виробничих підприємств відповідно до європейських стандартів;

# НУБІП України

НУБІП України

- Підтримка організації в розробці стратегії, політики і в створенні оптимальної структури управління;
- Сприяння нововведенням, що призводить до зменшення втрат і підвищення якості продукції та послуг організації;

НУБІП України

- Перетворення актуальної інформації в тематичні курси та підготовка на їх основі фахівців і менеджерів організацій;

НУБІП України

- Обмін досвідом в рамках відкритих семінарів і конференцій

Діяльність компанії базується на вимогах загально визнаних міжнародних стандартів і багаторічному практичному досвіді кращих топ – менеджерів.

НУБІП України

Відповідність систем менеджменту вимогам міжнародних стандартів.

НУБІП України

На блок-схемі 2.1 зображена структурна схема діяльності підприємства

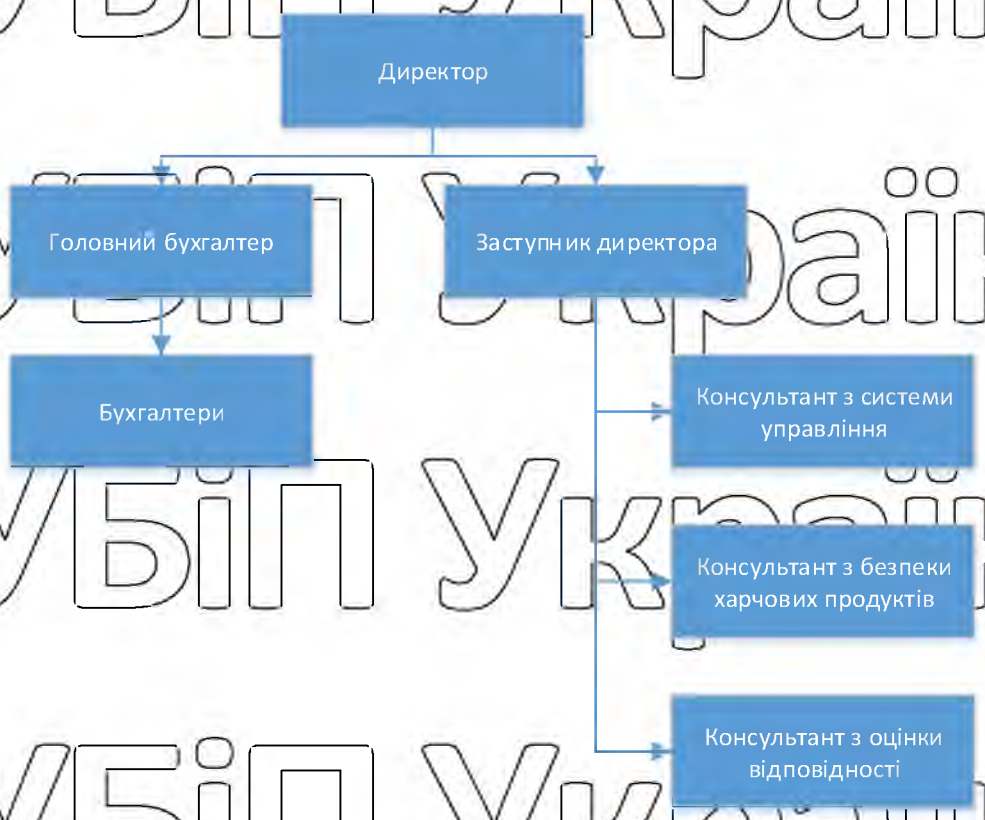


Рис. 2.1 Структурна схема діяльності підприємства

НУБІП України

## 2.2 Процедура сертифікації систем управління на ТОВ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП»

Процес сертифікації СУ складається з:

- подавання та розглядання заявки на сертифікацію СУ;
- готування до оцінювання;
- попереднього оцінювання СУ (1-го етапу сертифікаційного аудиту);
- остаточного оцінювання СУ (2-го етапу сертифікаційного аудиту);
- аналізування результатів і висновків сертифікаційного аудиту та прийняття рішення щодо сертифікації СУ;
- наглядових аудитів сертифікованої СУ у першому та другому році дії сертифіката;
- аудиту для повторної сертифікації (ресертифікаційного аудиту) на третій рік (до закінчення строку дії сертифіката).

Трирічний цикл сертифікації починається з прийняття рішення щодо сертифікації або ресертифікації

Сертифікат на систему управління якістю у Системі сертифікації УкрСЕПРО може видаватися на термін до 5 років. При цьому наглядові аудити проводяться щорічно протягом перших 4-х років дії сертифіката, а ресертифікаційний аудит - на п'ятий рік (до закінчення строку дії сертифіката).

### 2.2.1. Подавання та розглядання заявки

Організація, що претендує на сертифікацію СУ, подає до органу сертифікації заявку та опитувальну анкету за встановленими органом сертифікації формами.

Організація-заявник має змогу отримати необхідну інформацію щодо сертифікації СУ як з web-сайту ОС в Інтернет, так і безпосередньо в органі сертифікації.

Організація-заявник несе повну відповідальність за достовірність і повноту інформації, що подається до органу сертифікації.

Орган сертифікації розглядає заявку та анкету 1, в разі відповідності сфери застосування СУ заявника галузі акредитації /призначення ОС, достатності та адекватності поданої інформації, реєструє заявку на сертифікацію.

Орган сертифікації аналізує заявку та опитувальну анкету, щоб установити можливість проведення сертифікації з урахуванням:

- достатності та адекватності інформації про організацію-заявника та її СУ;

- можливості належної співпраці з боку заявника;
- упевненості в тому, що вимоги до сертифікації є чітко визначеними, задокументованими та зрозумілими;

- достатності часу та ресурсів для проведення сертифікації;

- відсутності будь-яких розбіжностей чи непорозумінь між органом сертифікації і заявником;

- здатності органу сертифікації надати сертифікаційні послуги стосовно визначених вимог, місцезнаходження об'єктів організації-заявника, а також будь-яких інших вимог, зокрема термінів проведення, умов оплати робіт, мови, яку використовує заявник, умов безпеки, загрози неупередженості тощо.

Результати розгляду заявки та опитувальної анкети орган сертифікації оформлює рішенням. Негативне рішення має бути обгрунтовано. Відмова в сертифікації СУ не повинна носити дискримінаційного характеру і може бути зумовлена лише об'єктивними причинами.

У разі позитивного рішення орган сертифікації та організація-заявник укладають договір на проведення сертифікації СУ, який передбачає проведення робіт у два етапи:

1-ий етап аудиту - попереднє оцінювання СУ (аналізування документів);

2-ий етап аудиту - остаточна перевірка СУ (аудит на «місці»).

Перелік вихідних матеріалів, які організація - заявник повинна надати органу сертифікації для проведення оцінювання СУ, наведений:

- для сертифікації СУЯ - у додатку V;
- для сертифікації СУБХП - у додатку Ф або додатку Х.

Роботи з сертифікації СУ розпочинають після оплати робіт відповідно до укладеного договору та отримання вихідних документів від організації - заявника.

### **2.2.2. Готування до оцінювання**

Для проведення робіт з сертифікації СУ керівництво ОС своїм розпорядженням призначає групу аудиту. Керівник групи аудиту (головний аудитор) здійснює керування групою та процесом аудиту.

Група може складатися з одного аудитора, за умови, що цей аудитор забезпечує виконання вимог до компетентності групи аудиту та має компетентність для виконання обов'язків керівника групи.

Керівник групи аудиту призначається з числа аудиторів, атестованих у встановленому порядку. У разі, якщо група складається з одного аудитора, йому слід виконувати всі обов'язки керівника групи аудиту.

Орган сертифікації повинен завчасно поінформувати організацію-заявника про персональний склад групи аудиту та необхідність у присутності спостерігачів. Організація-заявник може відхилити запропонований склад групи чи окремі кандидатури у разі наявності вагомих для цього підстав, наприклад, ситуації, пов'язаної з конфліктом інтересів (якщо член групи був працівником організації чи надавав їй консультаційні послуги або неетично (упереджено) поведився в минулому, тощо).

При виникненні ситуації, пов'язаної з конфліктом інтересів, ОС має розглянути це питання з організацією-заявником перед прийняттям рішення щодо заміни членів групи аудиту.

Керівник групи аудиту налагоджує попередній зв'язок з організацією-заявником з метою:

- встановлення способів обміну інформацією з представниками Заявника (об'єкта аудиту);

- надання інформації про склад групи аудиту та термінів проведення робіт з сертифікації;

- отримання інформації щодо доступу до відповідних документів і протоколів;

- визначення застосовних правових та інших вимог, правил безпеки на місцях проведення аудиту СУ;

- погодження присутності спостерігачів і потреби у супроводжувальних особах організації-заявника для групи аудиту.

### **2.2.3. Попереднє оцінювання СУ (1-ий етап аудиту)**

Попереднє оцінювання СУ здійснюють, щоб:

- визначити відповідність задокументованої СУ вимогам застосовного стандарту на СУ;

- зібрати необхідні відомості щодо сфери застосування системи, місць розташування організації, що підлягає аудиту, застосовних законодавчих та нормативних вимог та їх дотримання організацією тощо;

- оцінити, чи планують і провадять внутрішні аудити й аналізування з боку керівництва, і чи ступінь запровадження системи управління підтверджує готовність організації - заявника до проведення 2-го етапу аудиту;

- проаналізувати розподіл ресурсів для 2-го етапу аудиту та погодити з організацією-заявником деталі аудиту;

- підготувати план аудиту.

Попереднє оцінювання здійснює група аудиту у повному складі або, у разі необхідності, окремі її члени під керівництвом головного аудитора.

Попереднє оцінювання СУ охоплює аналізування документів та інших вихідних матеріалів, наданих організацією-заявником.

Попереднє аналізування документації СУБХП обов'язково здійснюється на місці(-ях) розташування організації та її ділянок, охоплених сертифікацією.

Під час попереднього аналізування документації СУЯ воно може здійснюватись як у замовника, так і в органі сертифікації. Місця проведення попереднього аналізування документації визначає головний аудитор.

Одночасно з аналізуванням документів та матеріалів, отриманих від організації-заявника, керівник групи аудиту може організувати збирання та аналізування додаткових відомостей із незалежних джерел:

- під час сертифікації СУЯ - щодо якості продукції / послуг;

- під час сертифікації СУБХП - щодо безпеки харчової продукції.

Під незалежними джерелами розуміються органи державного та ринкового нагляду, організації-підрядники, товариства споживачів, громадські організації, окремі споживачі, інші особи тощо.

1-ий етап сертифікаційного аудиту СУ завершується підготуванням висновку за результатами попереднього оцінювання, який містить дані аудиту, оцінку відповідності задокументованої СУ вимогам стандарту, та рішення щодо доцільності проведення 2-го етапу аудиту та необхідності подальших дій.

У разі наявності невідповідностей за результатами попереднього оцінювання у висновку наводять усі виявлені невідповідності СУ вимогам стандарту, також мають бути визначені будь-які проблемні зони, які може бути класифіковано як невідповідність під час 2-го етапу аудиту.

Заявником за погодженням з ОС визначається період часу, в який невідповідності буде усунено, але не більше 3-х місяців.



В залежності від кількості виявлених невідповідностей та змінень СУ для їх усунення у висновку за результатами попереднього оцінювання може міститися одне з нижченаведених рішень щодо подальших дій:

а) у разі значної кількості виявлених невідповідностей та необхідності вносити суттєві зміни до СУ для їх усунення, проведення остаточного оцінювання СУ (2-го етапу аудиту) визнається недоцільним. Подальше виконання робіт з сертифікації СУ призупиняється до усунення організацією-заявником усіх виявлених невідповідностей. Після надання організацією-заявником переконливих доказів усунення невідповідностей проводять повторне попереднє оцінювання у повному обсязі, з укладанням додаткового договору, який організація-заявник оплачує. Вартість цих робіт визначають з урахуванням фактичних витрат робочого часу групи аудиту на повторне оцінювання. За результатами повторного попереднього оцінювання складається висновок;

б) у разі незначної кількості виявлених невідповідностей, відсутності необхідності внесення суттєвих змін до СУ для їх усунення, проведення остаточного оцінювання СУ (2-го етапу аудиту) може бути визнано доцільним у разі усунення організацією виявлених невідповідностей до початку 2-го етапу аудиту. Роботи з повторного попереднього оцінювання виконують у скороченому обсязі, без укладання додаткового договору та додаткової оплати. При цьому аналізують лише ті елементи, стосовно яких були виявлені невідповідності. У цьому разі результати повторного попереднього оцінювання, а саме дані про усунення невідповідностей, виявлених на 1-му етапі аудиту, може бути відображено у звіті 2-го етапу аудиту, без складання повторного висновку за результатами попереднього оцінювання.

Орган сертифікації може не проводити 2-ий етап аудиту та всі подальші роботи з сертифікації, повідомивши про це організацію – заявника, якщо:

- протягом визначеного строку організацією не надано докази усунення невідповідностей, виявлених на 1-му етапі аудиту;

- організація-заявник порушує умови договору щодо термінів оплати за 2-ий етап аудиту.

Під час 1-го етапу аудиту здійснюється підготування до аудиторської діяльності на місцях - підготування плану аудиту та робочих документів аудиту.

План аудиту готує керівник групи аудиту. Аудит планується на місці розташування організації та всіх місцях її діяльності, що охоплена СУ. У разі,

якщо організація має декілька філій, розташованих у різних місцях, що виконують суміжні дії, орган сертифікації розробляє програму вибіркового дослідження, обґрунтовує вибірку та в плані аудиту документує, в яких саме філіях, дільницях буде здійснено аудит.

План аудиту має бути узгоджено з уповноваженою особою організації-заявника та затверджено керівництвом органу сертифікації до початку проведення аудиту в організації. Спірні питання щодо плану аудиту має бути вирішено спільно керівником групи аудиту та уповноваженою особою організації-заявника.

Складаючи план аудиту слід враховувати, що будь-яка частина СУ, яку піддано аудиту під час попереднього оцінювання та яку визнано повністю впровадженою, результативною й такою, що відповідає вимогам, може не потребувати повторного аудиту під час проведення аудиту другого етапу. Проте

орган сертифікації повинний забезпечити впевненість, що вже піддані аудиту частини СУ продовжують відповідати вимогам щодо сертифікації. У цьому разі звіт про аудит другого етапу має містити такі висновки та чітке твердження про те, що відповідність було встановлено під час аудиту першого етапу.

План аудиту має бути достатньо гнучким для уможливлення змін, які можуть стати необхідними під час здійснення аудиту. При цьому будь-які зміни плану аудиту слід узгодити зацікавленим сторонам до продовження аудиту.

#### 2.2.4. Остаточне оцінювання СУ (2-ий етап аудиту)

Остаточне оцінювання (2-ий етап аудиту – здійснення аудиторської діяльності на місцях) провадять, щоб:

- підтвердити відповідність СУ усім вимогам відповідного стандарту;
- оцінити результативність системи та її спроможність стосовно реалізації політики та досягнення цілей у відповідній сфері.

Орган сертифікації може не проводити 2-ий етап аудиту та всі подальші роботи з сертифікації, офіційно повідомивши про це організацію – заявника, якщо вона не надає можливості проводити аудит 2-го етапу на будь-яких ділянках організації (філіях), що входять до сфери застосування системи управління.

Здійснення аудиту на місцях складається з таких стадій:

- проведення попередньої наради;
- збирання та перевіряння інформації;
- підготування даних і висновків аудиту;
- проведення заключної наради.

Аудит здійснюється членами групи аудиту під керівництвом її керівника.

Спостерігачі (наприклад, представники органу акредитації), за попередньою домовленістю з організацією, можуть супроводжувати групу аудиту, але вони не входять до її складу і не можуть впливати на проведення аудиту або втручатися в нього. Супроводжувальним особам, призначеним організацією-заявником, слід сприяти роботі групи аудиту і діяти за вказівками керівника групи аудиту.

Керівник групи аудиту організовує та проводить попередню нараду.

На нараді головує керівник групи аудиту, у ній беруть участь члени групи аудиту, керівництво організації-заявника та, за потреби, персонал організації,

відповідальний за діяльність і процеси, які підлягають аудиту. За результатами попередньої наради складають протокол.

Під час аудиту збирають інформацію про СУ відповідно до цілей аудиту, сфери та критеріїв аудиту. Методи збирання інформації охоплюють:

- опитування персоналу;
- спостереження за діяльністю, виробничим середовищем та умовами;
- аналізування документів.

Зібрану інформацію необхідно перевіряти, здійснюючи відповідний відбір інформації. Лише інформація, яку можна перевірити, може бути доказом аудиту.

Докази аудиту треба реєструвати.

Якщо виявлений доказ аудиту свідчить про неможливість досягнення цілей аудиту, керівник групи аудиту повинен доповісти про причини цього керівництву організації-заявника для визначення відповідної дії. Такою дією може бути повторне підтвердження чи змінення плану аудиту, коригування цілей аудиту чи сфери аудиту, або припинення його проведення.

Зміни до сфери аудиту, якщо потреба в них стане очевидною в ході аудиту, вносять за погодженням з організацією-заявником.

Для підготування даних аудиту докази аудиту оцінюють за критеріями аудиту. Дані аудиту можуть свідчити про відповідність або про невідповідність критеріям аудиту.

Члени групи аудиту реєструють невідповідності та їхні підтверджувальні докази у протоколах невідповідності. Невідповідності класифікують, як значні та незначні згідно з визначенням, наведеним у 3. Для забезпечення однозначного розуміння невідповідностей, та підтвердження правильності доказів аудиту, невідповідності аналізують за участю представників організації - заявника, а всі розбіжності реєструють.

В останній день аудиту керівник групи аудиту проводить заключну нараду, рішення якої оформлюють протоколом.

В протоколі заключної наради подають такі висновки щодо відповідності СУ за результатами сертифікаційного аудиту:

- система відповідає вимогам стандарту,
- система має невідповідності,
- а також пропозиції щодо надання чи ненадання сертифікації разом з будь-якими умовами чи зауваженнями.

Якщо під час 2-го етапу аудиту виявлено невідповідності, керівник групи аудиту повідомляє керівництву організації про необхідність здійснення коригування та/або коригувальних дій, надання документованих доказів їх виконання до органу сертифікації, а також проведення перевірки їх виконання (з відвідуванням або без відвідування організації)

Організація-заявник визначає, які коригування та/або коригувальні дії вона повинна виконати для усунення виявлених у результаті аудиту невідповідностей, узгоджує ці дії та термін їх виконання з керівником групи аудиту

Усі розбіжності щодо даних аудиту та/чи висновків аудиту між групою аудиту та організацією-заявником слід обговорити і, за можливості, погодити. У разі їхнього непогодження у протокол заключної наради вносять точки зору обох сторін.

### **2.2.5. Підготування, схвалення та розсилання звіту про аудит**

Група аудиту готує звіт про аудит протягом погодженого з організацією-заявником строку, але не пізніше одного місяця від дати проведення заключної наради. У разі недотримання погодженого строку, про причини затримки слід повідомити організацію-заявника з подальшим погодженням нового терміну підготування звіту.

Якщо організація усунула невідповідності та впровадила коригувальні дії під час проведення аудиту та/чи протягом місяця з дати заключної наради (під

час підготування звіту про аудит), це має бути відображеним у звіті з наведенням інформації, чи відповідає СУ критеріям аудиту після усунення невідповідностей.

У звіті за результатами сертифікаційного аудиту подають такі висновки:

- система відповідає вимогам стандарту, зокрема, після усунення всіх виявлених невідповідностей та впровадження коригувальних дій;
- система має невідповідності.

Звіт повинен містити також:

- підтвердження інформації, поданої організацією-заявником у заявці та опитувальній анкеті;
- пропозиції щодо надання чи ненадання сертифікації разом з будь-якими умовами чи зауваженнями

Якщо в строк до одного місяця (під час підготовки звіту про аудит) організація спроможна виконати коригування та/або коригувальні дії та надати відповідні докази керівнику групи аудиту, і група аудиту впевниться в їхній результативності, то група аудиту має відобразити результати оцінювання у звіті та пропонувати органу сертифікації видати сертифікат на СУ. Якщо організації необхідно більше одного місяця для виконання коригувань і коригувальних дій, у звіті має бути відображений фактичний стан усунення невідповідностей, та для прийняття рішення щодо надання сертифікації необхідно проводити повторне оцінювання після усунення всіх виявлених невідповідностей.

Звіт про аудит є власністю організації-заявника.

Члени групи аудиту та всі одержувачі звіту зобов'язані дотримуватися та забезпечувати конфіденційність інформації, яку містить звіт.

## 2.2.6. Рішення щодо сертифікації

Сертифікат на СУ може бути надано тільки у разі відповідності системи вимогам стандарту, зокрема після усунення всіх виявлених невідповідностей та впровадження коригувальних дій.

Рішення щодо сертифікації ухвалює компетентна посадова особа органу сертифікації, призначена розпорядженням керівництва ОС (особа, що не брала участь в оцінюванні) на підставі звіту про аудит, а також будь-якої іншої доречної інформації.

Негативна пропозиція щодо сертифікації від групи аудиту відхилятися, як правило, не повинна. У разі ухвалення рішення щодо сертифікації всупереч пропозиції групи аудиту, то підстави для такого рішення повинні бути обгрунтовані і задокументовані.

У разі позитивного рішення щодо сертифікації СУ, орган сертифікації оформлює сертифікат на СУ, реєструє його та видає організації-заявнику.

У разі наявності невідповідностей, що не були своєчасно усунуті організацією, сертифікат на СУ не видають.

Організація – заявник після виконання необхідних коригувань та/або коригувальних дій офіційно повідомляє ОС про необхідність повторного оцінювання її СУ. Головний аудитор визначає обсяг проведення повторного оцінювання, яке може бути здійснено за повною або скороченою схемою:

у разі, якщо від останнього дня 2-го етапу сертифікаційного аудиту пройшло менше 3-х місяців, та коли кількість виявлених під час сертифікаційного аудиту невідповідностей відповідає варіанту 1 за додатком Е, організація-заявник подає лист - заявку на повторне оцінювання до ОС, і повторне оцінювання провадять за скороченою схемою, коли перевіряють лише ті види діяльності, стосовно яких було виявлено невідповідності;

Перевірку усунення незначних невідповідностей може бути здійснено аналізуванням наданих документальних доказів без відвідування організації.

- у разі, якщо від останнього дня 2-го етапу сертифікаційного аудиту пройшло менше 3-х місяців, та коли кількість виявлених під час сертифікаційного аудиту невідповідностей відповідає варіанту 2 за додатком Ц, організація-заявник подає лист - заявку на повторне оцінювання до ОС, і повторне оцінювання здійснюється у обсязі 2-го етапу аудиту;

- у разі, якщо від останнього дня 2-го етапу сертифікаційного аудиту пройшло більше 3-х місяців, організація-заявник повинна подати нову та роботу з повторного оцінювання провадять в повному обсязі.

Організація-заявник здійснює оплату робіт з повторного оцінювання за окремим договором.

У разі позитивних результатів повторного оцінювання керівник органу сертифікації (його заступник) ухвалює рішення щодо сертифікації СУ та видає сертифікат відповідно.

Строк дії сертифіката визначає орган сертифікації, але він не може перевищувати трьох років.

Сертифікат на систему управління якістю у Системі сертифікації УкрСЕПРО видається на термін до 5 років.

Три (п'яти) річний цикл сертифікації починається з прийняття рішення щодо сертифікації або ресертифікації.

Строк дії сертифіката не подовжують.

### **2.2.7. Діяльність з наглядання**

Діяльність з наглядання охоплює аудити на місці під час яких оцінюють відповідність сертифікованої СУ організації вимогам доречного стандарту, а також інші дії з наглядання, які можуть охоплювати:

а) перегляд будь-якого документа сертифікованої організації щодо її діяльності (наприклад, рекламних матеріалів, web-сайту),



б) запити сертифікованої організації щодо надання документів і записів (на паперових або електронних носіях), та їх аналізування,  
в) інші доречні заходи для відслідковування відповідності сертифікованої організації вимогам сертифікації.

Орган сертифікації здійснює наглядові аудити за сертифікованою СУ організації протягом строку дії сертифікату з метою перевіряння того, що:

- СУ організації функціонує та продовжує відповідати вимогам, підтвердженим під час сертифікації;

- без погодження з органом сертифікації до СУ не внесено змін, ініційованих змінами в діяльності організації.

Обсяг, порядок та періодичність наглядових аудитів наводяться у договорі на проведення наглядових аудитів, ліцензійній угоді та програмі, яку затверджує уповноважений представник керівництва органу сертифікації.

У разі, якщо організація має декілька філій, розташованих у різних місцях, що виконують суміжні дії, орган сертифікації обґрунтовує вибірку та в програмі наглядових аудитів документує, в яких саме філіях, дільницях буде здійснено наглядові аудити.

Наглядові аудити проводять щонайменше один раз на рік. Дата першого наглядового аудиту не повинна перебільшувати 12 місяців від останнього дня 2-го етапу сертифікаційного аудиту.

У разі, якщо кількість виявлених під час сертифікаційного аудиту невідповідностей відповідає варіанту 2 згідно з додатком, може бути прийнято рішення щодо проведення наглядових аудитів 2 рази на рік.

Оплату робіт з наглядового аудиту здійснюють згідно з договором, укладеним між органом сертифікації та організацією, СУ якої сертифіковано.

Об'єктами наглядового аудиту, зокрема, є

НУБІП України

- елементи СУ, наприклад, ті, що спрямовані на підтримання функціонування системи та її постійне поліпшення, а саме: внутрішній аудит, аналізування з боку керівництва, запобіжні та коригувальні дії;

- коригування та коригувальні дії, яких ужито стосовно невідповідностей, виявлених під час минулого аудиту,

- розглядання скарг, претензій, приписів про порушення законодавчих і нормативних вимог;

- результативність системи та її спроможність досягати політики та цілей;

- постійне оперативне управління;

- будь-які зміни у діяльності організації, які можуть впливати на відповідність СУ встановленим під час сертифікації вимогам.

- правильність використання сертифікатів і Знака сертифікації та/або будь-яких інших посилань на сертифікацію СУ;

Перевірку елементів сертифікованої СУ під час кожного наглядового аудиту здійснюють вибірково, але за перші два роки дії сертифіката має бути перевірено всі елементи СУ.

У разі видачі сертифіката на СУЯ у Системі сертифікації УкрСЕПРО на термін більше 3 років, під час другого або третього року дії сертифікату наглядовий аудит проводиться в повному обсязі вимог стандарту, щоб гарантувати ефективність СУЯ та зберегти рівень довіри до сертифікації.

## **2.2.9. Проведення наглядових аудитів**

Процедура проведення наглядових аудитів аналогічна процедурі сертифікаційного аудиту.

Керівник групи аудиту налагоджує попередній зв'язок з організацією та пропонує організації у разі наявності змін СУ, надати повідомлення про зміни СУ та відповідні оновлені документи СУ.

Аналізування документів здійснює група аудиту у повному складі або, у разі необхідності, окремі її члени під керівництвом головного аудитора.

Здійснюється аналізування документів СУ та інших документів замовника щодо його діяльності (наприклад, рекламних матеріалів, web-сайту), документів попередніх аудитів, повідомлення про зміни СУ організації (у разі наявності).

Місця проведення аналізування документації визначає головний аудитор.

Одночасно з аналізуванням документів та матеріалів отриманих від організації-заявника, керівник групи аудиту може організувати збирання та аналізування додаткових відомостей із незалежних джерел.

- під час аудиту СУЯ - щодо якості продукції / послуг;
- під час аудиту СУБХП - щодо безпеки харчової продукції;

Під незалежними джерелами розуміються органи державного та ринкового нагляду, організації-підрядники, товариства споживачів, громадські організації, окремі споживачі, інші особи тощо.

Висновок попередньої оцінки під час проведення наглядового аудиту не складається, результати аналізу документів відображаються у звіті за результатами наглядового аудиту.

Під час аналізування документів здійснюється підготування до аудиторської діяльності на місцях - підготування плану наглядового аудиту та робочих документів аудиту. План наглядового аудиту готує керівник групи аудиту. Аудит планується на місці розташування організації та місцях її діяльності, що охоплена СУ, згідно з програмою наглядових аудитів. План наглядового аудиту має бути узгоджено з уповноваженою особою організації та затверджено керівництвом органу сертифікації до початку проведення аудиту в

організації. Спірні питання щодо плану наглядового аудиту має бути вирішено спільно керівником групи аудиту та уповноваженою особою організації.

Члан наглядового аудиту має бути достатньо гнучким для уможливлення змін, які можуть стати необхідними під час здійснення аудиту.

При цьому будь-які зміни плану аудиту слід узгодити зацікавленим сторонам до продовження аудиту.

Наглядовий аудит на місцях здійснюють члени групи аудиту під керівництвом її керівника.

Здійснення наглядового аудиту на місцях складається з таких стадій:

- проведення попередньої наради згідно;
- збирання та перевіряння інформації згідно;
- підготування даних і висновків аудиту;
- проведення заключної наради.

Заключну нараду, рішення якої оформлюють протоколом, керівник групи аудиту проводить в останній день наглядового аудиту.

В протоколі заключної наради подають такі висновки щодо відповідності СУ за результатами наглядового аудиту:

- система продовжує відповідати вимогам стандарту;
- система має невідповідності, а також пропозиції щодо підтвердження, призупинення чи скасування дії сертифіката, а також, у разі потреби, щодо скорочення сфери поширення сертифікації разом з будь-якими умовами чи зауваженнями.

Якщо під час наглядового аудиту виявлено невідповідності, керівник групи аудиту повідомляє керівництву організації про необхідність здійснення коригування та/або коригувальних дій, надання документованих доказів їх виконання до органу сертифікації, а також проведення перевірки їх виконання (з відвідуванням або без відвідування організації).

Організація-заявник визначає, які коригування та/або коригувальні дії вона повинна виконати для усунення виявлених у результаті аудиту невідповідностей, узгоджує ці дії та термін їх виконання з керівником групи аудиту.

Усі розбіжності щодо даних аудиту та/чи висновків аудиту між групою аудиту та організацією слід обговорити і, за можливості, погодити. У разі їхнього непогодження у протокол заключної наради вносять точки зору обох сторін.

Група аудиту готує звіт про наглядовий аудит протягом погодженого з організацією-заявником строку, але не пізніше одного місяця від дати проведення заключної наради. У разі недотримання погодженого строку, про причини затримки слід повідомити організацію-заявника з подальшим погодженням нового терміну підготування звіту.

Якщо організація усунула невідповідності та впровадила коригувальні дії під час проведення аудиту та/чи протягом місяця з дати заключної наради (під час підготування звіту про аудит), це має бути відображеним у звіті з наведенням інформації, чи відповідає СУ критеріям аудиту після усунення невідповідностей.

Звіт за результатами наглядового аудиту має містити висновки групи аудиту щодо відповідності СУ вимогам, підтвердженим під час сертифікації, та пропозиції щодо підтвердження, призупинення чи скасування дії сертифіката, а також, у разі потреби, щодо скорочення сфери поширення сертифікації разом з будь-якими умовами чи зауваженнями.

Звіт про наглядовий аудит є власністю організації-заявника. Члени групи аудиту та всі одержувачі звіту про наглядовий аудит зобов'язані дотримуватися та забезпечувати конфіденційність інформації, яку містить звіт.

НУБІП України

## 2.2.10. Рішення за результатами діяльності з наглядавання

Рішення за результатами наглядового аудиту ухвалює компетентна посадова особа органу сертифікації, призначена розпорядженням керівництва ОС (особа, що не брала участь в оцінюванні) на підставі звіту про наглядовий аудит, а також будь-якої іншої доречної інформації.

За результатами діяльності з наглядавання орган сертифікації може підтвердити, скоротити, призупинити або скасувати дію сертифіката.

У разі наявності невідповідностей СУ, виявлених під час діяльності з наглядавання, орган сертифікації приймає рішення щодо проведення перевірки усунення невідповідностей і виконання коригувальних дій під час наступного наглядового аудиту, або щодо необхідності повторного оцінювання (аудиту поза програмою наглядових аудитів).

## 2.2.11. Повторна сертифікація (ресертифікація)

Для отримання сертифіката на новий строк організація не пізніше, як за три місяці до закінчення терміну його дії, повинна надати органу сертифікації заявку.

Мета ресертифікаційного аудиту - підтвердити постійну відповідність і результативність СУ, її постійну доречність і застосовність до сфери поширення сертифікації.

Процедура ресертифікаційного аудиту аналогічна процедурі сертифікаційного аудиту.

Порядок та обсяг робіт з повторної сертифікації (ресертифікації) СУ визначає орган сертифікації в кожному конкретному випадку з урахуванням результатів наглядових аудитів.

Під час ресертифікаційного аудиту може здійснюватися попереднє оцінювання документів, якщо наявні істотні зміни в СУ організації чи в

доречних законодавчих і нормативних документах, що стосуються сфер діяльності (продукції / послуг) організації, на які поширюється дія сертифікованої СУ. У цьому разі складається висновок попередньої оцінки.

У разі відсутності істотних змін аналізування документації здійснюється у скороченому обсязі, а висновок попередньої оцінки під час проведення ресертифікаційного аудиту не складається, результати аналізу документів відображаються у звіті за результатами повторної сертифікації (ресертифікаційного аудиту)

План ресертифікаційного аудиту має враховувати результативність системи протягом періоду сертифікації та охоплювати аналізування звітів попередніх наглядових аудитів.

Ресертифікаційний аудит має охоплювати оцінювання СУ на місці, щоб дослідити:

- результативність системи в цілому стосовно внутрішніх і зовнішніх змін і постійної доречності і застосовності до галузі сертифікації;
- чи сприяє функціонування сертифікованої СУ досягненню політики та цілей організації.

У разі, якщо під час аудиту виявлено невідповідності, орган сертифікації визначає період часу для коригування та/або коригувальних дій, які організація має здійснити до закінчення ресертифікації.

Орган сертифікації ухвалює рішення щодо повторної сертифікації, ґрунтуючись як на результатах ресертифікаційного аудиту, так і на результатах нагляданя за системою протягом дії сертифіката, зокрема результатах розгляду скарг, отриманих від споживачів продукції (послуг) організації, приписів наглядових органів.

НУБІП України

# НУБІП України

## РОЗДІЛ 3. ВЛАСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ

Однією з вимог стандарту є визначення зовнішнього та внутрішнього середовища організації, а саме зовнішніх та внутрішніх чинників, які є вагомими для діяльності підприємства та його стратегічного напрямку, які впливають на його здатність досягати поставлених цілей. Для цього найкраще підходить використання методології SWOT – це комплекс досліджень сильних і слабких сторін підприємства або конкретного об'єкта. Він включає в себе чотири чинника:

НУБІП України

- S (strengths) – сильні сторони. Це переваги, цінності, унікальні навички. За рахунок цього підприємство збільшує прибуток, відчуває впевненість в конкурентній боротьбі;

- W (weaknesses) – слабкі сторони. Недоліки, де і в чому підприємство програє конкурентам. Ці характеристики гальмують зростання прибутку, заважають розвитку, тягнуть назад;

- O (opportunities) – можливості. Це важелі, які знаходяться в руках бізнесу і піддаються прямому впливу. Наприклад, підвищення кваліфікації співробітників та інше;

НУБІП України

T (threats) – загрози. Труднощі, зовнішні фактори, які не залежать від прийнятих вами рішень. SWOT аналіз підприємства зображений на рис 3.1.

НУБІП України

НУБІП України



<p align="center"><b>Сильні сторони</b></p> <p>конкурентоспроможна ціна, заграбуваність на ринку, можливість проведення нових досліджень та розробок, різноманітність груп клієнтів</p>	<p align="center"><b>Слабкі сторони</b></p> <p>мало досвіду, слабе початкове фінансування, нестача персоналу, копіювання ідеї конкурентами, відсутність відомого імені на ринку</p>
<p align="center"><b>Можливості</b></p> <p>великий потенціал розвитку послуг, можливість розвитку за кордоном, погіршення економічної ситуації країни, що може призвести до пошуку нових інструментів управління</p>	<p align="center"><b>Загрози</b></p> <p>економічна ситуація в країні, зміна пріоритетів у державі, зміна регулюючих норм (податки, мита), стагнація галузей, втрата інтересу суспільства до підприємницької діяльності, культурні особливості суспільства</p>

Рис. 3.1 SWOT-аналіз підприємства

Проаналізувавши слабкі сторони, було вирішено розробити відповідні процедури.

### 3.1 Розроблення документованої процедури «Контроль документів»

НУБІП України  
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП»  
Система управління якістю

Ф.СУ.Я.01-В

НУБІП України  
Примірник №  
Здано до архіву 20

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор

НУБІП України  
« » 2021 р.

НУБІП України  
Процедура  
Контроль документів системи управління якістю  
П.СУ.Я.Г.2021  
Редакція 1

Розробник:  
Керівник з якості

НУБІП України  
Сидорчук І.В.  
« » 2021 р.

НУБІП України  
Перелік абонентів (тільки для контрольного примірника)  
Для використання

Примірник №	Назва підрозділу	ПІБ	Підпис/дата
1 контрольний			

НУБІП України

## 1. ПРИЗНАЧЕННЯ

Дана процедура визначає порядок розробки та управління документами системи управління якістю, а саме:

- затвердження документів, як відповідних, перед введенням їх в дію;
- аналізування та, в разі потреби, актуалізації документів і нового їх затвердження,
- забезпечення ідентифікації змін і статусу чинної переглянутої версії документів;
- забезпечення наявності відповідних версій чинних документів у місцях застосування);
- забезпечення розбірливості та простоти ідентифікації документів.

## 2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дія даної процедури поширюється на всіх співробітників підприємства, які задіяні в процесі розроблення, затвердження, впровадження та актуалізації документів системи управління якістю.

## 3. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

ДСТУ ISO 9000:2015 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 9001:2015 Система управління якістю. Вимоги

ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Наставови з розроблення документації системи управління якістю

## 4. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

Терміни та визначення прийняті використанні в даній процедурі наведені в ДСТУ ISO 9000.

Скорочення:

СУЯ – система управління якістю

КЯ – керівник з якості

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальність за розробку документів системи управління якістю несуть розробники цих документів та керівник з якості, за затвердження документів, аналізування, актуалізацію, забезпечення ідентифікації змін і статусу, забезпечення розбірливості та простоти ідентифікації документів – керівник з якості.

## 6. ОПИС ПРОЦЕСУ

На блок-схемі 3.1 описаний процес розробки документів системи управління якістю.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України



Рис. 1. Процес розробки документів СУЯ

**Етап 1** – рішення про розробку документів системи управління якістю приймає керівник з якості.

**Етап 2** – розроблення документів СУЯ виконують розробники, яких визначив керівник з якості. Текст документів викладається лаконічно, логічно, послідовно та поділяється на розділи, які нумеруються арабськими цифрами та починаються з абзацу – 1,25 см. В документах використовується шрифт «Times New Roman», величина шрифту – 12, в таблицях допускається шрифт величиною – 10. Кожен аркуш документа СУЯ, крім титульного, містить верхній штамп – додаток Б (Ф.СУЯ 01-А). Зміст процедур СУЯ повинен відповідати прикладу, наведеному в додатку Б (Ф.СУЯ 01-Б).

Для оцінки дієвості процесу, його результативності, вводиться таблиця, в якій вказується за якими показниками оцінюється процес, з якою періодичністю проводиться оцінювання результативності, форма реєстрації даних аналізу.

**Етап 3** – погоджує проект документу КЯ та фахівці, які безпосередньо працюють з даним документом.

**Етап 4** – код документу СУЯ надає КЯ. Позначення документу СУЯ складається з: індексу назви документа індексу приналежності до системи управління – СУЯ; порядкового реєстраційного номеру; рив затвердження – для процедур, настанови з якості, робочих інструкцій або позначення додатку в якому приведена форма документу СУЯ – для форм (наприклад Ф.СУЯ 01-А, де **Ф** – форма, **СУЯ** – система управління, **01** – номер процедури чи настанови з якості, **Б** – номер додатку в якому приведена дана форма).

**Етап 6** – документи СУЯ затверджує директор. Датою надання чинності документа СУЯ вважається дата затвердження.

**Етап 7** – КЯ реєструє затверджений документ системи управління в «Журналі впровадження та вилучення документів СУЯ» Ф.СУЯ 01-В – додаток Б.

**Етап 8** – число копій документа СУЯ визначає КЯ. Контрольні екземпляри документів СУЯ знаходяться у керівника з якості, загальнодоступний примірник документів СУЯ зберігається в електронному вигляді в загальній папці в мережі ТОВ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП». Зміни в документи системи управління якістю вносять виключно керівником з якості.

Загальний доступ до редагування документів СУЯ обмежений.

**Етап 9** – фахівці підприємства ознайомлюються з документами СУЯ з відміткою в «Листі ознайомлення».

**Етап 10** – зміни в документацію СУЯ вносяться КЯ та інформація про них заноситься до «Журналу впровадження та вилучення документів СУЯ» Ф.СУЯ/01-В, на підставі оформленого розробником документа «Повідомлення про зміни до документів СУЯ» Ф.СУЯ/01-Г – додаток Б. Зміни вносяться в усі екземпляри документа, візуючи їх. Якщо зміни вносяться від руки, то поряд ставиться дата внесення змін і підпис особи, яка внесла дані зміни. Процес внесення змін подано нижче на блок-схемі 3.2



Рис. 2. Процес внесення змін.



**Етап 11, 12** документи СУЯ, які втратили актуальність і не можуть бути використані в подальшому, анулюються та вилучаються, про що робиться відповідний запис в «Журналі впровадження та вилучення документів СУЯ» Ф.СУЯ 01-В. КЯ вилучає всі екземпляри анульованого документу і архівує їх.

Документи СУЯ зберігаються протягом часу, що дорівнює тривалості поточного циклу сертифікації плюс один повний цикл.

**Етап 13** – по завершенню терміну зберігання в архіві, документи СУЯ знищуються.

### 3.1.7 ПЕРЕЛІК ПРОЦЕДУР І ФОРМ, НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ

Ф.СУЯ 01-В «Журнал впровадження та вилучення документів СУЯ»

Ф.СУЯ 01-Г «Повідомлення про зміни до документів СУЯ»

Ф.СУЯ 02-А «Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій»

### 3.1.8 ПОКАЗНИКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ

Таблиця 1.

#### Показники результативності процесу розробки СУЯ

Показник	Значення	Методи вимірювання	Періодичність	Форми реєстрації даних	Хто проводить аналіз
Наявність в підрозділах не актуалізованих документів	Не допускається	При проведенні внутрішніх аудитів	За план-графіком	Ф.СУЯ 05-А	Начальник підрозділу

# НУБІП України

3.2 Розроблення документованої процедури «Коригувальні дії»

Ф.СУЯ 01-Б

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП»

Система управління якістю

# НУБІП України

Примірник №

Здано до архіву

20

# НУБІП України

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор

# НУБІП України

«\_\_» \_\_ 2021 р.

Процедура  
Коригувальні дії  
П.СУЯ 2:2021

Редакція 1

# НУБІП України

Розробник:  
Керівник з якості

# НУБІП України

Сидорчук І.В.

2021 р.

Перелік абонентів (тільки для контрольного примірника)

Примірник №	Для використання		
	Назва підрозділу	ПІБ	Підпис/дата
1 контрольний			

# НУБІП України

# НУБІП України

## **1. ПРИЗНАЧЕННЯ**

Дана процедура визначає порядок розроблення, впровадження та оцінювання ефективності проведення коригувальних дій.

## **2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ**

Для даної процедури поширюється на всіх працівників підприємства, які задіяні в процесі управління коригувальними діями.

## **3. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ**

ДСТУ ISO 9000:2015 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 9001:2015 Система управління якістю. Вимоги

## **4. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ**

Терміни та визначення використанні в даній процедурі наведені в ДСТУ ISO 9000

Прийняті скорочення:

НД – нормативна документація

СУ – система управління

КЯ – керівник з якості

## **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

Відповідальність за розробку та впровадження коригувальних дій несуть, визначені для даних коригувальних дій, спеціалісти підприємства, оцінювання ефективності їх впровадження – керівник з якості.

НУБІП України

НУБІП України

## 6. ОПИС ПРОЦЕСУ

Опис процесу коригувальних дій зображений на блок-схемі 3.5



Рис. 1. Процес коригувальних дій

**Етап 1** – виявлені в процесі роботи невідповідності реєструються в Ф.СУЯ 05-А «Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій».

**Етап 2** – при аналізі причин виникнення невідповідностей, спеціалістами підприємства розглядаються чинники, які вплинули на виникнення даної невідповідності.

**Етап 3** – вибирається коригувальна дія, яка найбільш підходить для усунення невідповідності.

**Етап 4** – коригувальну дію реєструють в Ф.СУЯ 05-А «Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій» та заносять до Ф.СУЯ 05-А «Протокол невідповідності».

**Етап 5** – оцінювання ефективності впровадження коригувальної дії проводиться через визначений термін та реєструється в Ф.СУЯ 05-А «Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій».

**Етап 6** – позачергові аудити проводяться в разі неможливості встановлення необхідної коригувальної дії або коли виявлена невідповідність ставить під сумнів відповідність діяльності підприємства щодо прийнятої політики в сфері якості.

**Етап 7** – в разі ефективного впровадження коригувальних дій, робиться відмітка Ф.СУЯ 05-А «Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій» та Ф.СУЯ 05-А «Протокол невідповідності» про закриття невідповідності.

## 7. ПЕРЕЛІК ПРОЦЕДУР І ФОРМ, НА ЯКІ ПОСИЛАННЯ

Ф.СУЯ 02-А «Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій»

Ф.СУЯ 02-Б «Протокол невідповідності»

## 8. ПОКАЗНИКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ

Показник	Значення	Методи вимірювання	Періодичність	Форми реєстрації даних	Хто проводить аналіз
Кількість коригувальних дій, виконаних	Не допускається	Аналіз невідповідностей	1 раз в місяць	Ф.СУЯ 02-А	Заступник директора

порушенням  
термінів  
виконання

Таблиця 3.4 Показники результативності процесу коригувальних дій

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

3.3 Розроблення документованої процедури «Прийняття персоналу на роботу»

НУБІП України

Ф.СУЯ 01-Б

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП»  
Система управління якістю

НУБІП України

Примірник № \_\_\_\_\_  
Здано до архіву \_\_\_\_\_

20

НУБІП України

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

НУБІП України

# НУБІП України

Процедура  
Прийняття персоналу на роботу  
ПСУ Я 3:2021  
Редакція 1

# НУБІП України

Розробник:  
Керівник з якості  
Сидорчук І.В.  
«    »    2021 р.

Перелік абонентів (тільки для контрольного примірника)

Примірник №	Для використання	ПІБ	Підпис/дата
1 контрольний	Назва підрозділу		

## 1. ПРИЗНАЧЕННЯ

Дана процедура визначає порядок прийняття персоналу на роботу та перевірку його компетентності.

## 2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дія даної процедури поширюється на відповідального за проведення стажування та директора підприємства.

## 3. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

ДСТУ ISO 9000:2015 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 9001:2015 Система управління якістю. Вимоги

## 4. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

Терміни та визначення використанні в даній процедурі наведені в ДСТУ ISO 9000

Прийняті скорочення:

СУЯ – система управління якістю

ВС – відповідальний за стажування

# НУБІП України

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальність за встановлення критеріїв, підбір та оформлення прийнятого персоналу несе директор підприємства

## 6. ОПИС ПРОЦЕСУ

Опис процесу прийняття персоналу на роботу зображено на блок-схемі

36

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України



Визначення потреби в наборі працівників

Співбесіда

Відмова

Вибір кандидата

Так

Прийом на роботу

Оформлення документів

Стажування, навчання

Ні

Підсумкове тестування

Ні

Відмова в прийнятті

Так

Робота

Блок-схема 3.4 Прийняття персоналу на роботу

Етап 1 – потребою в наборі нових фахівців може бути:

- збільшення кількості замовників;
- розширення сфери діяльності;
- законодавчі вимоги.

Етап 2 – директором підприємства, можливо з залученням фахівців підприємства, проводиться співбесіда з кожним кандидатом. Під час проведення співбесіди обов'язково визначається їхня кваліфікація, освіта та досвід роботи. Кандидат повинен бути компетентним у питаннях, пов'язаних з проведенням обраних видів робіт у галузі оцінювання і сертифікації, бути спроможним застосовувати свої знання та навички. Кожен кандидат проходить підсумкове тестування, в результаті якого директор підприємства приймає відповідне рішення.

Етап 3 – директор підприємства, врахувавши всі фактори, що мають значення, обирає найбільш відповідного кандидата.

Етап 4 – оформлення нового працівника проходить після видання наказу про прийом на роботу, з зазначенням посади та випробувального терміну. Мінімальні критерії компетентності персоналу визначені в посадових інструкціях.

Етап 5 – на нового працівника оформляється «Особова картка працівника».

Етап 6 – в разі необхідності, працівник направляється на стажування (якщо немає досвіду роботи), протягом якого співробітник, що має досвід, не менше ніж 3 роки, наглядає за стажером. Наказом по підприємству призначається керівник стажування, який складає індивідуальний план стажування працівника.

Етап 7 – по завершенню стажування працівник складає звіт про стажування та проходить підсумкове тестування, за результатами якого приймається рішення про подальші дії з цим працівником.

Перелік питань для підсумкового стажування затверджуються директором підприємства та переглядається раз в рік

Етап 8 працівник приступає до самостійного виконання встановлених обов'язків.

### 3.5.7 ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ СУЯ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ

П.СУЯ 4 «Навчання персоналу»

### 3.5.8 ПОКАЗНИКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ

Показник	Значення	Методи вимірювання	Періодичність	Форми реєстрації даних	Хто проводить аналіз
Проходження співбесіда	Задовільно Не задовільно	Результати співбесіди	При потребі	Довільна	Директор
Проходження стажування	Задовільно Не задовільно	Результати стажування	При потребі	Звіт довольної форми	Директор

Таблиця 3.5 Показники результативності процесу прийняття персоналу на роботу

### 3.4 Розроблення документованої процедури «Навчання персоналу»

Ф.СУЯ 01-Б

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП»

Система управління якістю

# НУБІП України

Примірник № \_\_\_\_\_  
Здано до архіву \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

# НУБІП України

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

# НУБІП України

Процедура  
Навчання персоналу  
ПСУ Я 4:2021  
Редакція 1

# НУБІП України

Розробник:  
Керівник з якості

Сидорчук І.В.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

Перелік абонентів (тільки для контрольного примірника)

Примірник №	Для використання	ПІБ	Підпис/дата
1 контрольний	Назва підрозділу		

## 1. ПРИЗНАЧЕННЯ

# НУБІП України

Дана процедура визначає порядок підвищення кваліфікації персоналу підприємства.

## 2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

# НУБІП України

Дія даної процедури поширюється на весь персонал підприємства.

### 3.НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

ДСТУ ISO 9000:2015 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 9001:2015 Система управління якістю. Вимоги

### 4.ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

Терміни та визначення використанні в даній процедурі наведені в ISO 9000

СУЯ – система управління якістю

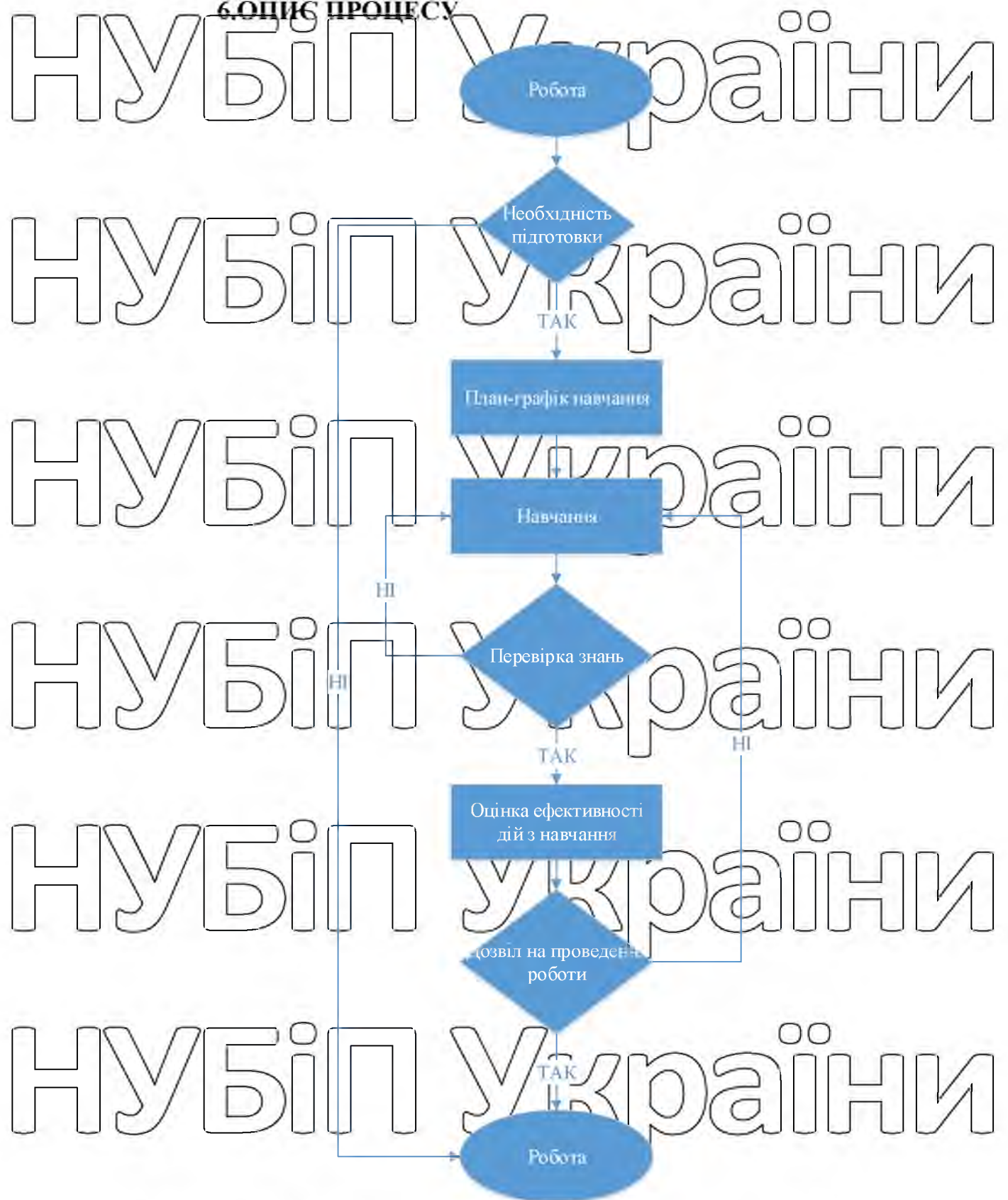
НЯ – настанова з якості

НД – нормативний документ

Відп.вик – відповідальний виконавець

### 5.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальність за підтримання необхідного рівня підготовки фахівців підприємства несе директор. Відповідальність за підготовку та проведення навчань несе керівник з якості.



Блок-схема 3.5 Навчання персоналу

**Етап 1** — потреба у підготовленості та готуванні персоналу визначається на основі аналізу наступних факторів: невідповідностей, що допущені за рахунок персоналу; «Планів з якості»; впровадження нових видів випробування; побажань співробітників щодо відповідності досвіду та знань вимогам до якості проведення випробувань.

**Етап 2** — керівник з якості на основі визначеної потреби в навчанні персоналу складає план-графік навчання Ф.СУЯ 4-А на рік, який затверджується директором.

**Етап 3** — на даному етапі проходить навчання персоналу. Навчання може проходити в спеціалізованих навчальних закладах, курсах підвищення кваліфікації чи проведення технічних навчань безпосередньо на підприємстві.

**Етап 4** — перевірка знань проходить шляхом проведення тестування, атестації чи іспит.

**Етап 5** — в разі отримання позитивної оцінки при перевірці знань та застосуванні навиків, отриманих на навчанні, на практиці процес навчання вважається ефективним.

**Етап 6** – якщо спеціаліст успішно пройшов атестацію, то наказом директора підприємства він допускається до проведення відповідних робіт.

### 3.6.7 ПЕРЕЛІК ПРОЦЕДУР І ФОРМ, НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ

Ф.СУЯ 4-А «План-графік навчання персоналу»

### 3.6.8 ПОКАЗНИКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ

Показник	Значення	Методи вимірювання	Періодичність	Форми реєстрації даних	Хто проводить аналіз
Знання	Задовільно Незадовільно	Атестація	В разі потреби	Звіт, протокол	Заступник директора

Таблиця 3.6. Показники результативності процесу навчання персоналу

### 3.5 Розроблення документованої процедури «Атестація персоналу органу з сертифікації»

Ф.СУЯ 01-Б

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСЕРТИГАРАНТ ГРУП»  
Система управління якістю

Примірник №  
Здано до архіву

20

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор

2021 р.

Процедура

Атестація персоналу органу з сертифікації

П.СУЯ 5:2021

Редакція 1

Розробник:  
Керівник з якості

Сидорчук І.В.  
2021 р.

Передік абонентів (тільки для контрольного примірника)

Примірник №	Для використання		
	Назва підрозділу	ПІБ	Підпис/дата
1 контрольний			



## 1 ПРИЗНАЧЕННЯ

Дана процедура визначає порядок проведення атестації персоналу органу з сертифікації з метою покращення добору, найбільш раціонального використання працівників, правильного розставлення і виховання кадрів, підсилення матеріальної і моральної зацікавленості персоналу ОС.

## 2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дія даної процедури поширюється на весь персонал органу з сертифікації.

## 3 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

ДСТУ ISO 9000:2015 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів.

ДСТУ ISO 9001:2015 Система управління якістю. Вимоги.

ДСТУ ISO 17021:2017 Вимоги до органів, які проводять аудит і сертифікацію систем управління.

ДСТУ 45011-2001 Загальні вимоги до органів, які керують системами сертифікації продукції.

Положення про порядок проведення атестації керівних, наукових, інженерно-технічних працівників і спеціалістів організацій, що знаходяться у функціональному управлінні Держспоживстандарту України.

## 4. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

### 4.1 Терміни та визначення

В даній процедур використовуються терміни та їх визначення з ДСТУ ISO 9000 та ГОСТ 16487.

### 4.2 Скорочення

**ОС** – орган з сертифікації;

**НВ** – начальник відділу;

**СУЯ** – система управління якістю;

**ВК** – відділ кадрів.

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Власником процесу є керівник ОС.

Відповідальність за планування процесу, за виконання вимог процесу несе відділ кадрів.

Відповідальність за аналізування даних, за контролювання виконання вимог процесу несе керівник ОС.

## 6. ОПИС ПРОЦЕСУ

Процес проведення атестації зображений на блок-схемі 3



### Блок-схема 3.6 Процес проведення атестації

**Етап 1** – Атестація проводиться один раз на п'ять років. Конкретні строки проведення атестації працівників ОС затверджуються керівником ОС спеціальним графіком додаток Е (Ф. СУЯ 5-А), до початку календарного року, у якому має проводитися чергова атестація.

**Етап 2** – Для проведення атестації керівник ОС наказом призначає атестаційну комісію, в тому числі її голову і секретаря з числа висококваліфікованих спеціалістів (керівників відділів) ОС.

**Етап 3** – Не менше, як за один місяць до початку атестації помічник директора з адміністративних та кадрових питань повідомляє про початок атестації начальникам структурних підрозділів які входять до складу ОС, а ті в свою чергу повідомляють своїх працівників, які мають проходити атестацію.

**Етап 4, 5** - На працівника, що атестується, начальником структурного підрозділу, в якому він працює, складається і підписується характеристика, вимоги до якої викладені у додатку Е(Ф. СУЯ 5-Б), яка містить як позитивні, так і негативні сторони роботи працівника, та не пізніше ніж за дві тижні до атестації ознайомлює з нею працівника під підпис.

За дві тижні до атестації секретар атестаційної комісії надає характеристику та атестаційний лист додаток Е (Ф.СУЯ 5-В), висновки попередньої атестації, а також переліки посад затвердженні наказом, на яких повинні працювати працівники.

**Етап 6** – Атестація проводиться на підставі об'єктивної оцінки діяльності працівника, виходячи з конкретних умов і вимог, що ставляться до нього за посадою.

Атестаційна комісія, в присутності начальника структурного підрозділу, де працює працівник який проходить атестацію, розглядає подані матеріали і заслуховує повідомлення працівника та начальника структурного підрозділу, в якому він працює, про його роботу.

Оцінка роботи працівника проводиться з врахуванням виконання ним обов'язків згідно з посадовою інструкцією, розробленою відповідно до кваліфікаційної характеристики, передбаченої довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників.

На підставі цих даних і результатів обговорення виробничої діяльності працівника, його ділових якостей, комісія більшістю голосів дає такі оцінки:

1. Відповідність займаній посаді;
2. Відповідність займаній посаді, при умові поліпшення роботи і

виконання рекомендацій комісії з повторної (позачергової) атестації, період якої визначає комісія;

3. Невідповідність займаній посаді.

Крім того, комісія відзначає позитивні боки, а також недоліки працівника, який атестується, і дає необхідні рекомендації, виконання яких розглядає комісія при наступній атестації.

Атестаційна комісія при проведенні атестації керується Положенням про порядок проведення атестації керівних, наукових, інженерно-технічних працівників і спеціалістів організацій, що знаходяться у функціональному управлінні Держстандарту України, посадовими інструкціями, кваліфікаційним довідником посад керівників, спеціалістів, службовців тощо.

За результатами обговорення атестаційна комісія починає голосування для оцінки діяльності працівника, що атестується, в якому беруть участь всі присутні члени комісії.

Голосування проводиться відкрите або таємне, що приймається рішенням атестаційної комісії, його результати визначаються більшістю голосів. В проведенні атестації та голосуванні повинно брати участь не менше 2/3 числа членів затвердженого складу комісії. Якщо при проведенні оцінки голосування

кількість голосів «за» і «проти» однакова, то рішення приймають на користь

НУБДП І УКРАЇНИ

працівника, що атестується. Якщо члени комісії «утримались» при голосуванні, їх голоси зараховуються для працівника як позитивні.

При неявці працівника на засідання атестаційної комісії без поважних причин і комісія в цьому переконалася, атестація цього працівника може проводитися за його відсутності.

До чергової атестації не включаються: працівники, що займають посаду менше року, молоді спеціалісти, що закінчили аспірантуру з відривом від виробництва у період строку обов'язкової роботи за направленням після закінченням навчання, а також вагітні жінки та жінки, які мають дітей віком до трьох років.

**Етап 7** – Атестаційна комісія має право призначити повторну (позачергову) атестацію працівнику, якщо він не зарекомендував себе з позитивного боку, не раніше ніж через рік після проведення чергової атестації.

Працівник, який пройшов повторну (позачергову) атестацію, не звільняється від проходження чергової атестації.

**Етап 8** – Результати атестації оформляють протокольнo, додаток Е (Ф. СУЯ 5-Г). Атестаційна комісія може давати рекомендації по заохоченню окремих працівників за досягнуті ними успіхи в роботі і в невідповідних випадках - по поліпшенню діяльності чи по їх повторній (позачерговій) атестації, а також може рекомендувати керівнику підвищити або понизити в посаді працівників, змінювати (підвищувати або знижувати) їм посадові оклади за результатами атестації, встановлювати надбавки за високі досягнення в праці, підвищувати категорію тощо.

Керівник організації має право підвищувати або переводити на нижчу посаду, змінювати посадові оклади працівникам за результатами атестації. Підвищення чи зниження окладів проводиться в межах максимальних і мінімальних розмірів за відповідними посадами згідно з галузевою угодою.

НУБІП України

Атестаційний лист підписується головою атестаційної комісії, секретарем, всіма присутніми на атестації членами комісії.

Результати атестації оголошуються атестуємому відразу після підрахунку голосів.

**Етап 9** – В разі необхідності прийняття рішення про звільнення працівника, якщо він за результатами атестації не відповідає займаній посаді і в організації немає роботи відповідної йому за кваліфікаційним рівнем, керівник ОС повинен повідомити про звільнення не пізніше двох місяців з дня атестації працівника. Час хвороби працівника і перебування у відпустці не зараховується у двомісячний термін.

Характеристика та атестаційний лист зберігаються в особовій справі працівника, що атестувався.

Рішення комісії може бути оскаржено працівником протягом 10 днів з дня його прийняття.

**Етап 10** - Після завершення роботи атестаційної комісії адміністрація за участю профспілок розробляє заходи по виконанню рекомендацій атестаційної комісії, направленні на підвищення ефективності роботи, покращення якості праці, які обговорюються на зборах трудових колективів.

За підсумками атестації видається наказ.

НУБІП | УКРАЇНИ

НУБІП УКРАЇНИ

НУБІП УКРАЇНИ

# НУБІП України

## ВИСНОВКИ

# НУБІП України

Метою даної магістерської роботи було розроблення елементів системи менеджменту якості для підприємства, яке займається консультуванням з питань інформації та наданням інших інформаційних послуг у сфері природничих і технічних наук.

# НУБІП України

Було розроблено документовані процедури, а саме: контроль документів СУЯ, Контроль протоколів, управління невідповідною роботою, запобіжні дії, коригувальні дії, прийняття персоналу на роботу та навчання персоналу.

# НУБІП України

Відповідно до поставленої мети було виконане першочергове завданням з вивчення вимог до міжнародних стандартів до систем управління якістю. ISO 9001 входить в серію стандартів ISO 9000 - це міжнародні стандарти, що описують вимоги до системи менеджменту якості організацій і підприємств. ISO

# НУБІП України

- міжнародна організація зі стандартизації, яка розробляє стандарти, дотримання яких гарантує, що продукти та послуги є безпечними, надійними й якісними, а виробничі процеси побудовано на використанні максимально ефективних ресурсів із мінімальним впливом на навколишнє середовище. Особливість стандартів ISO 9000 в тому, що вони можуть бути застосовані до будь-яких підприємств і організацій, незалежно від їх розміру, форми власності та сфери діяльності.

# НУБІП України

При виконанні магістерської роботи були показані набуті навички з розуміння та уміння користуватися стандартами та створювати елементів відповідно до них. В даному випадку для в умовах підприємства ТОВ «ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП».

# НУБІП України

# НУБІП України

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Что такое ISO 9001. URL: <http://iso.kiev.ua/iso-9001/history-iso-9001-2.html>

2. Что такое SWOT-анализ и как его правильно сделать URL: <https://www.calltouch.ru/glossary/swot-analiz>.

3. ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Настанови з розроблення документації системи управління якістю

4. Вимоги згідно Оцінка відповідності – Вимоги згідно ISO/IEC 17021-1:2015 до організ, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту URL: <https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2015/06/ZD-08.10.32 ISOIEC 17021 1.pdf>

5. Процессный подход в системе менеджмента качества. URL: <https://www.cfip.ru/management/iso9000/certif/iso9001.shtml>

6. Сараєва І.М. Системне моделювання процесу ідентифікації підприємницьких ризиків: [монографія] / І.М.Сараєва; ППРЕЕД НАНУ. – О.: Фенікс, 2007. – 188 с.

7. Гранатуров В. М. Ризики підприємницької діяльності: проблеми аналізу / В. М. Гранатуров, О. Б. Шевчук. – К. : Державне вид.-інф. агентство «Зв'язок», 2000. — 150 с. 5. Управління підприємницьким ризиком / [за заг. ред. д.е.н. Д. А. Штефанича] — Тернопіль : «Економічна думка», 1999. — 224 с.

8. Порядок проведення атестації працівників. URL: [https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/Порядок\\_проведення\\_атестації\\_працівників](https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/Порядок_проведення_атестації_працівників)

9. Атестація посадових осіб ОМС: довідник з організації та проведення. URL: <https://ibuhgalter.net/articles/745>

# НУБІП України



10. Методика процесу «Невідповідність і коригувальні дії». URL: <https://www.uad.lviv.ua/uploads/pologonnya/korvg/dn.pdf>

11. Визначення потреби у підготовці персоналу, цілей навчання, розробка навчальних планів і програм. URL: <https://library.if.ua/book/104/7034.html>

12. Зовнішнє і внутрішнє середовища підприємства. URL: [https://pidruchniki.com/19/1462/18477/19/informatika/zovnishnye\\_vnutrishnye\\_seredovischa\\_pidpryemstva](https://pidruchniki.com/19/1462/18477/19/informatika/zovnishnye_vnutrishnye_seredovischa_pidpryemstva)

13. ІНТЕРСЕРТ-ГАРАНТ ГРУП. URL: [https://youcontrol.com.ua/catalog/company\\_details/40148474](https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/40148474)

14. Сертифікація Систем Управління. URL: <http://oov.medved.kiev.ua/system-management-certification/>

15. Підтримування сертифікату на систему управління (Витяг із П.ОС СУ 9.2-01 Порядок Порядку проведення сертифікації систем управління ). URL: [http://ncsms.com.ua/images/Diylnist/Sertufika4iy\\_sistem\\_vpravliny/Organ\\_z\\_sertufikazi/cystemu\\_yprav/9.pdf](http://ncsms.com.ua/images/Diylnist/Sertufika4iy_sistem_vpravliny/Organ_z_sertufikazi/cystemu_yprav/9.pdf)

16. ДСТУ 45011-2001 Загальні вимоги до органів, які керують системами сертифікації продукції. URL: <https://metrology.com.ua/ntd/skachat-iso-iec-ohsas/iso/dstu-en-45011-2001>

17. ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?ov=1&z=1532>

18. Беляев С. Ю., Заброды Ю. Н., Шапиро В. Д. Управление качеством. учебное пособие для бакалавров. – М.: Издательство «Омега-Л», 2014. – 381с

19. Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. Учебное пособие. СПб: Питер, 2008) – 500 с.

20. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. Учебное пособие— М.: ИНФРА-М, 2005. – 319с.

21. Роль документации при создании эффективной системы менеджмента организации / Т. Полховская, Н. Ващенко, И. Назарова [та ін.] // Стандарты и качество. - 2004. - № 6. - С. 66-72.

22. Руководство по концепции и использованию процессного подхода для систем менеджмента. URL: <http://www.icgrp.ru>

23. Відповідність системи менеджменту якості Університету імені Альфреда Нобеля світовим стандартам. URL: <https://diap.edu.ua/vakist/systemy-upravlinnia-iaqistiu.html>

24. ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ СПІВБЕСІДИ. URL: <https://kadriidp.com.ua/pryvesydy-organizaciyi-ta-provedennya-spivbesidy>

25. Аронов И., Штерн Л. Стандарты ИСО 9000 в жизни. - М: КДУ, 2008. 89 с.

26. Качалов В.А. Сертификация системы менеджмента качества: триумф или хорошо подготовленный старт? - TQM - XXI. Проблемы, опыт, перспективы. Вып. 1. - М.: Издат, 2007. - 153с.

27. Крайер Э. Успешная сертификация на соответствие нормам ИСО серии 9000: Руководство по подготовке и проведению сертификации: дальнейшие шаги. - М., 2007. - 552с.

28. Гуру качества о качестве: Сб. статей членов Международной гильдии профессионалов качества / Под ред. В.А. Лapidуса. - Нижний Новгород, 2007. - 208 с.

29. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001, 711 с.

30. Койфмич Ю.І. та інші. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості. Довідник — Львів-Київ, Видання ТК-93, "Управління якістю і забезпечення якості", 2000., 348с.

НУБІП України

НУБІП України

Додаток А.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУ

И

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ**  
**І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Факультет харчових технологій**  
**та управління якістю продукції АПК**

НУ

И

НУ

И



**X МІЖНАРОДНА**  
**НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ**  
**ВЧЕНИХ, АСПІРАНТІВ І СТУДЕНТІВ**

**«Наукові здобутки у вирішенні актуальних**  
**проблем виробництва та переробки сировини,**  
**стандартизації і безпеки продовольства»**

**ЗБІРНИК ПРАЦЬ**

**за підсумками**  
**X Міжнародної науково-практичної**  
**конференції вчених, аспірантів і студентів**

НУ

И

НУ

И

*Пам'яті завідувача кафедри процесів і обладнання*  
*переробки продукції АПК, доктора технічних наук,*  
*професора Сухенка Юрія Григоровича присвячується*

КИЇВ – 2021

НУБІП України

НУБІП України

НУ

**ЗМІСТ**

**Планарне засідання**

1. <b>В.І. Євмен</b>	3
Проблеми ресурсного забезпечення підприємств харчової промисловості України	3
2. <b>Л.М. Кошчак</b>	5
Перспективи розробки ІТР НААН України по переробці продукції рослинництва	5
3. <b>Ж.З. Сафаров, Ш.А. Сулейманов, С. Аскаррадієв</b>	8
Разработка модели системы для тепло водогревательной установки	8
4. <b>Л.О. Адамчук, В.Ю. Сузенева</b>	10
Нові оригінальні сорти меду на ринку України	10
5. <b>М.В. Сліва, Л.В. Валь-Піришкіна</b>	12
Косметизація та методологія управління ризиками в системах менеджменту безпеки харчових продуктів	12
6. <b>В.П. Васильєв</b>	20
Науковець з великої літери	20

**Соціал 1. Стандартизація і сертифікація продукції АПК та технологій і засобів її виробництва**

1. <b>Н. Тепловік, Н. Сімонова</b> Analysis of modern aspects of control of safety and quality of honey	22
2. <b>Т.В. Ройбицька, В.Ю. Сузенева</b> Методи формування композиційної покриття системи управління з оцінюванням ризиків харчової підприємства	24
3. <b>N.M. Patsaga, N.B. Verbyntsiuk, K.Y. Korubova, O.B. Koshchak</b> Langzeitlagerung von Fleisch: technische Anforderungen und Bedingungen der Standardisierung	26
4. <b>А.Д. Антонова, Н.В. Сімонова</b> Аналіз сумісних підходів до забезпечення СУБВП в умовах закладу роздрібною торгівлі	28
5. <b>А.О. Чабанова, Т.В. Ройбицька, О.А. Пранко</b> Помітими сторонами забезпечення рекомплітної ISO 9000	29
6. <b>Р.С. Пиченко, Н.В. Сімонова</b> Порівняльна характеристика вищої міжнародних стандартів з систем управління безпекою харчових продуктів	31
7. <b>В.В. Фелешко, Н.В. Сімонова</b> Переваги системи управління безпекою та гігієною праці	33
8. <b>В.І. Чечіна, Н.В. Сімонова</b> Переваги забезпечення покриття безпеки та якості в умовах ТОВ «Нісдарів» з застосуванням системи Global G.A.P.	34
9. <b>А.В. Бурчак, Т.В. Ройбицька, Л.О. Адамчук</b> Особливості верифікації HACCP плану	36
10. <b>І.В. Спірчук, Н.В. Сімонова</b> Простий вплив системи менеджменту якості в умовах організації з надання консультативних послуг	37
11. <b>А.Р. Іванюк, Т.В. Ройбицька, О.А. Пранко</b> Етапи розроблення системи HACCP плану	39
12. <b>І.В. Гривова, Н.В. Сімонова</b> Аналіз альтернативно-правових аспектів регулювання безпеки харчових продуктів	41
13. <b>К.В. Петришук, В.Ю. Сузенева</b> Аналіз ризиків при виробництві рибної продукції	42
14. <b>Д.В. Різак, Т.В. Ройбицька, Л.О. Адамчук</b> HACCP у повільних закладах – важливий інструмент для контролю безпеки харчування	43
15. <b>Д.С. Савчук, Т.В. Ройбицька, В.Ю. Сузенева</b> Управління якістю та безпекою продукції на молочнопереробних підприємствах	44

НУ

НУ

НУ

НУ

НУБІП України

НУБІП України

УДК 006.065.2

І.В. Сидорчук, здобувач ОС «Магістр»

Н.Б. Сілонова, к.б.н., доцент

Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

## ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В УМОВАХ ОРГАНІЗАЦІЇ З НАДАННЯ КОНСУЛЬТАТИВНИХ ПОСЛУГ

Одною з основних проблем на сьогодні для українських підприємств є успішна адаптація до умов ринкової економіки. Рішення цієї проблеми є умовою для подальшого розвитку і успішності підприємства та його конкурентоспроможності порівняно з іншими підприємствами на ринку, яка в свою чергу пов'язана з ефективним менеджментом якості застосованому на ньому.

Метою роботи є розроблення елементів системи менеджменту якості для підприємства, яке займається консультуванням з питань інформації та наданням інших інформаційних послуг у сфері природничих і технічних наук.

Відповідно до поставленої мети першочерговим завданням є вивчення вимог до міжнародних стандартів до систем управління якістю. ISO 9001 входить в серію стандартів ISO 9000 - це міжнародні стандарти, що описують вимоги до системи менеджменту якості організацій і підприємств. ISO - міжнародна організація зі стандартизації, яка розробляє стандарти, дотримання яких гарантує, що продукти та послуги є безпечними, надійними й якісними, а виробничі процеси побудовано на використанні максимально ефективних ресурсів із мінімальним впливом на навколишнє середовище. Особливість стандартів ISO 9000 в тому, що вони можуть бути застосовані до будь-яких підприємств і організацій, незалежно від їх розміру, форми власності та сфери діяльності [1].

Однією з вимог стандарту є визначення зовнішнього та внутрішнього середовища організації, а саме зовнішніх та внутрішніх чинників, які є вагомими для діяльності підприємства та його стратегічного напрямку, які впливають на його здатність досягати поставлених цілей. Для цього найкраще підходить використання методології SWOT – це комплекс досліджень сильних і слабких сторін підприємства або конкретного об'єкта. Він включає в себе чотири чинника:

- S (strengths) – сильні сторони. Це переваги, цінності, унікальні навички. За рахунок цього підприємство збільшує прибуток, відчуває впевненість в конкурентній боротьбі;
- W (weaknesses) – слабкі сторони. Недоліки, де і в чому підприємство програє конкурентам. Ці характеристики гальмують зростання прибутку, заважають розвитку, тягнуть назад;

- (opportunities) – можливості. Це важелі, які знаходяться в руках бізнесу і піддаються прямому впливу. Наприклад, підвищення кваліфікації співробітників та інше;
- T (threats) – загрози. Труднощі, зовнішні фактори, які не залежать від прийнятих вами рішень [2].

### Висновок

Методологія SWOT-аналізу є корисним інструментом для виконання однієї з вимог стандарту ISO 9001, а саме для визначення зовнішнього та внутрішнього середовища організації, зовнішніх та внутрішніх чинників, які є вагомими для досягнення цілей підприємства.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Что такое ISO 9001. URL: <http://iso.kiev.ua/iso-9001/history-iso-9001-2.html>.
2. Что такое SWOT-анализ и как его правильно сделать. URL: <https://www.calltouch.ru/glossary/swot-analiz>.
3. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.

НУБІП України Додаток Б.

НУБІП України

НУБІП України  
**ФОРМИ «КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ СУЯ»**

Ф.СУЯ 01-А

**Верхній штамп документів СУЯ**

НУБІП України

	1	3
	2	4
		5
		6

1 – назва підприємства; 2 – загальна та власна назва документа СУЯ; 3 – позначення документа; 4 – номер редакції документа; 5 – номер сторінки; 6 – всього сторінок.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України



# НУБІП України

Структура процедури СУЯ  
(назва організації)  
Система управління якістю

# НУБІП України

Примірник № \_\_\_\_\_  
Здано до архіву \_\_\_\_\_ 200\_\_

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор \_\_\_\_\_ П.І.Б.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

# НУБІП України

**ПРОЦЕДУРА**  
(назва процедури)  
\_\_\_\_\_ (позначення процедури)

Редакція \_\_\_\_\_

# НУБІП України

Розробник:  
*пседа* \_\_\_\_\_ П.І.Б.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

Перелік абзаців (тільки для контрольного примірника)

Примірник №	Назва підрозділу	Для використання	ПІБ	Підпис/дата
1 (контрольний)				

# НУБІП України

# НУБІП України

### 1 ПРИЗНАЧЕННЯ

Дана процедура визначає . . . .

### 2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дія даної процедури поширюється на . . . .

### 3 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

### 4 ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

Подаються скорочення, які зустрічаються в процедурі.

### 5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальність за . . . .

### 6 ОПИС ПРОЦЕСУ

Подається блок-схема процесу використовуючи процесний підхід, а також короткий опис блок-схеми.

Відповідальний виконавець	Етап процесу	№ етапу	Використовувана документація
	- знак початку та закінчення процесу;		
	- перехід до визначеного етапу процесу;	2	
	- етап процесу;	3	
	- етап, на якому приймається рішення;	4	
	- етап, на якому приймається альтернативне рішення.	5	

### 7 ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ СУ, НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ

Надаються позначення та назви документів СУД, які зустрічаються в процедурі.

### 8 ПОКАЗНИКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ

Показник	Значення	Методи вимірювання	Періодичність	Форми реєстрації даних	Хто проводить аналіз

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Лист погодження

НУБІП України		Лист погодження		НУБІП України	
№ п/п	Прізвище та ініціали	Посада	Підпис	Дата	

Лист ознайомлення

НУБІП України		Лист ознайомлення		НУБІП України	
№ п/п	Прізвище та ініціали	Посада	Підпис	Дата	

Інформація про внесення змін

НУБІП України		Інформація про внесення змін		НУБІП України		
№ сповіщення про зміну	Дата	№№ листів, в які вносяться зміни	№№ листів, які замінюються	№№ листів, які анулюються	№№ листів, які вводяться	Підпис відповідальної особи

# НУБІП України

Журнал впровадження та вилучення документів СУЯ

№ пп	Позначення документу	Назва документу	№ зміни	Дата анулювання документа
1	2	3	7	10

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

# НУБІП України

Повідомлення про зміни до документів СУЯ

(назва організації)

Система управління якістю

# НУБІП України

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор

П.І.Б.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

# НУБІП України

Повідомлення про зміну до документів СУЯ №

(позначення та назва документу)

# НУБІП України

ТЕКСТ

Розробник  
посада

П.І.Б.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

# НУБІП України

Перелік абонентів (тільки для контрольного примірника)

Примірник №	Назва підрозділу	Для використання	ПІБ	Підпис/дата
1 контрольний				

# НУБІП України

# НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ФОРМИ «КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ»

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій

(назва підрозділу)

№ п/п	Дата виявлення невідповідності	Причина невідповідності, документ, на основі якого виявлена невідповідність	Коригувальні дії	Відповідальний за впровадження коригувальної дії	Дата початку коригувальної дії	Дата закінчення виконання коригувальної дії	Відмітка відповідального за перевірку виконання коригувальної дії	Відповідальний за визначення ефективності впровадження коригувальної дії	Оцінка ефективності впровадження коригувальної дії
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



ПРОТОКОЛ НЕВІДПОВІДНОСТІ №

НУБІП України

перша частина

Структурний підрозділ \_\_\_\_\_  
Опис невідповідності \_\_\_\_\_

НУБІП України

Можливість оперативного виправлення: Так Ні

Коригування

Дія	Відповідальний	Термін виконання	Відмітка
-----	----------------	------------------	----------

НУБІП України

друга частина

Причини неможливості оперативного виправлення: \_\_\_\_\_

НУБІП України

Передаю

(кому)

(дата передачі)

Необхідність інформування замовників: Так Ні

Дії з інформування

Дія	Відповідальний	Термін виконання	Відмітка
-----	----------------	------------------	----------

НУБІП України

Коригувальні дії

Опис коригувальної дії	Відповідальний	Термін виконання	Відмітка
------------------------	----------------	------------------	----------

НУБІП України

Керівник структурного підрозділу

П.І.Б.

НУБІП України

НУБІП України **Додаток Г.**

НУБІП України

НУБІП України **ФОРМИ «ПРИЙНЯТТЯ ПЕРСОНАЛУ НА РОБОТУ»**

НУБІП України

НУБІП України

**Особова картка працівника**

НУБІП України

Типова форма № П-2

Найменування підприємства (установи, організації)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Наказ Держкомстату та  
Міністерства оборони України  
25.12.2009 № 495/656

Код ЄДРПОУ

Дата заповнення	Табельний номер	Індивідуальний ідентифікаційний номер	Стать (чоловіча, жіноча)	Вид роботи (основна, за сумісництвом)
-----------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------	---------------------------------------

НУБІП України

# НУБІП України

## ОСОБОВА КАРТКА ПРАЦІВНИКА

місце для фотокартки

### I. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

1. Прізвище \_\_\_\_\_

Ім'я \_\_\_\_\_

По батькові \_\_\_\_\_

2. Дата народження « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

19\_\_ р.

3. \_\_\_\_\_

Громадянство \_\_\_\_\_

4. Освіта (базова загальна середня, повна загальна середня, професійно-технічна, неповна вища, базова вища, повна вища)

Назва освітнього закладу	Диплом (свідчення), серія, номер	Рік закінчення
Спеціальність (професія) за дипломом (свідченням)	Кваліфікація за дипломом (свідченням)	Форма навчання (денна, вечірня, заочна)

5. Післядипломна професійна підготовка: навчання в  аспірантурі  ад'юнктурі  докторантурі (необхідне відмітити x)

Назва освітнього, наукового закладу	Диплом, номер, дата видачі	Рік закінчення	Науковий ступінь, учене звання

6. Останнє місце роботи \_\_\_\_\_

посада (професія) \_\_\_\_\_

7. Стаж роботи станом на « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

20\_\_ р.

Загальний \_\_\_\_\_ днів \_\_\_\_\_

місяців \_\_\_\_\_

років, \_\_\_\_\_

що дає право на надбавку за вислугу років \_\_\_\_\_ днів \_\_\_\_\_ місяців

років \_\_\_\_\_

# НУБІП України

8. Дата та причина звільнення (скорочення штатів; за власним бажанням, за прогул та інші порушення, невідповідність займаній посаді тощо) «    » 20    р.

9. Відомості про отримання пенсії (у разі наявності вказати вид місячних виплат згідно з чинним законодавством)

**10. Родинний стан**

Ступінь родинного зв'язку (склад сім'ї)	П.І.Б.	Рік народження

11. Місце фактичного проживання (область, місто, район, вулиця, № будинку, квартири, номер контактного телефону, поштовий індекс)

12. Місце проживання за державною реєстрацією

Паспорт: серія №    , ким виданий

дата видачі

**II. ВІДОМОСТІ ПРО ВІЙСЬКОВИЙ ОБЛІК**

Група обліку

Придатність до військової служби

Категорія обліку

Назва райвійськкомату за місцем реєстрації

Склад проживання

Назва райвійськкомату за місцем фактичного

Військове звання

Військово-облікова спеціальність №    обліку

Перебування на спеціальному

**III. ПРОФЕСІЙНА ОСВІТА НА ВИРОБНИЦТВІ (ЗА РАХУНОК ПІДПРИЄМСТВА-РОБОТОДАВЦЯ)**

Дата	Назва структурного підрозділу	Період навчання	Вид навчання	Форма навчання	Назва документа, що посвідчує професійну освіту, ким виданий

**IV. ПРИЗНАЧЕННЯ І ПЕРЕВЕДЕННЯ**

Дата	Назва структурного підрозділу (код)	Професія, посада назва	код за КІП*	Розряд (оклад)	Підстава, наказ №	Підпис працівника

\*Відповідно до Класифікатора професій ДК 003-2005, затвердженого наказом Держстандарту України від 26.12.2005

№ 575,

з урахуванням позначки кваліфікаційного рівня (6 знаків, наприклад, код професії «муляр» — 7122.2).

### V. ВІДПУСТКИ

Вид відпустки	За який період	Дата початку відпустки	Дата закінчення відпустки	Підстава, наказ №

Додаткові відомості

Дата і причина звільнення (підстава) \_\_\_\_\_

Працівник кадрової служби \_\_\_\_\_

(посада)

(підпис)

(П.І.Б.)

Підпис працівника \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_ р.

« \_\_\_\_ »

(дата)

НУБІП України

НУБІП України

Ф.СУЯ 3-Б

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Індивідуальний план стажування  
НУБІП України  
(посада)  
(структурний підрозділ)

(ПШ)

Дата	Заплановані роботи до виконання	Відмітка керівника про виконання	Підпис керівника
1	2	3	4

Начальник структурного підрозділу  
НУБІП України ПНН  
Ознайомлена ПШ  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

# НУБІП України

Додаток Д.

Ф.СУЯ 4-А

План-графік

навчання персоналу на \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

№ п/п	Вид навчання	Орієнтовний термін проведення	Організатор навчання	Кількість учасників	Примітка
НУБІП України					

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ФОРМИ «АТЕСТАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ»

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Ф.СУЯ 5-А

НУБІП України

Затверджую  
Директор, керівник ОС

\_\_\_\_\_ (підпис, ініціали)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

НУБІП України



# НУБІП України

ГРАФІК

Проведення чергової атестації кадрів у 20\_\_\_\_ році

№ п/п	Прізвище, ім'я, по-батькові	Посада, що обіймає	Коли призначений на цю посаду	Дата проходження атестації
1	2	3	4	5
1				
2				
3				
4				
5				

# НУБІП України

Помічник директора

(підпис)

(ініціали)

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

Ф.СУЯ 5-Б

## ХАРАКТЕРИСТИКА

(ВИМОГИ)

(прізвище, ім'я, по-батькові і посада працівника, що підлягає атестації, назва підрозділу де він працює)

- # НУБІП України
1. Виробнича діяльність (протягом між атестаційного періоду), виконання працівником, що атестується, обов'язків, передбачених його посадовою інструкцією, позапланових робіт, їх якість, повнота, додержання встановлених строків, виконавча дисципліна.
  2. Наявність рацпропозицій, виявлення різних ініціатив, направлених на поліпшення виробничої діяльності.
  3. Кваліфікація і робота по її підвищенню.
  4. Ділові і особисті якості працівника, пов'язані з його роботою.
  5. Упущення в роботі, недоліки, які властиві працівнику.
  6. Думка про можливі оцінки атестаційної комісії, рекомендації.
- # НУБІП України

Керівник підрозділу

# НУБІП України

(назва підрозділу) (підпис) (розшифрування підпису)

З характеристикою ознайомився:

# НУБІП України

« / » 20 р

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

Ф.СУЯ 5-В

Атестаційний лист

1. Прізвище, ім'я, по-батькові \_\_\_\_\_
2. Рік народження \_\_\_\_\_
3. Освіта \_\_\_\_\_
4. Спеціальність і кваліфікаційна освіта \_\_\_\_\_
5. Вчений ступінь, вчене звання \_\_\_\_\_
6. Загальний трудовий стаж \_\_\_\_\_
7. Посада, що займає на момент атестації \_\_\_\_\_
8. Стаж роботи в організації, у т.ч. за останньою посадою \_\_\_\_\_
9. Виконання рекомендацій атестації \_\_\_\_\_

10. Оцінка діяльності і підсумки голосування
1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
  4. \_\_\_\_\_
  5. \_\_\_\_\_
  6. \_\_\_\_\_

11. Рекомендації атестаційної комісії  
\_\_\_\_\_

Голова атестаційної комісії \_\_\_\_\_  
(підпис, ініціали)

Секретар атестаційної комісії \_\_\_\_\_  
(підпис ініціали)

Члени атестаційної комісії

1. \_\_\_\_\_  
(підпис, ініціали)
2. \_\_\_\_\_  
(підпис, ініціали)

Дата атестації \_\_\_\_\_

З атестаційним аркушем ознайомився \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (підпис особи, яка атестувалася на дату)

# НУБІП України

Ф.СУЯ 5-Г

Протокол  
засідання атестаційної комісії № \_\_\_\_\_  
від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Присутні: \_\_\_\_\_

(прізвище, ініціали голови, секретаря, членів атестаційної

# НУБІП України

комісії, присутніх на засіданні)

(прізвище, ініціали керівників підрозділів, що працюють атестовані)

Порядок денний

Атестація \_\_\_\_\_

(прізвище, ініціали атестованих на цьому засіданні)

# НУБІП України

Слухали: Атестаційні матеріали на \_\_\_\_\_

(прізвище, ініціали, посада, підрозділ)

Питання до працівника, який атестується і відповіді на них \_\_\_\_\_

Зуваження і пропозиції, що висловили члени атестаційної комісії

# НУБІП України

Оцінка діяльності спеціаліста \_\_\_\_\_

Кількість голосів за: \_\_\_\_\_ проти \_\_\_\_\_

# НУБІП України

Рекомендації атестаційної комісії

Слухали: Атестаційні матеріали на \_\_\_\_\_

(і т.д. по кожному спеціалісту, що атестується на даному засіданні)

(на одному засіданні атестаційної комісії атестується не більше 10 спеціалістів).

# НУБІП України

Голова атестаційної комісії \_\_\_\_\_

(підпис)

(ініціали)

Секретар атестаційної комісії \_\_\_\_\_

(підпис)

(ініціали)

# НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України