

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
НУБІП України
Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК

УДК 006.9:005:658.11

ПОГОДЖЕНО **ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ**
Декан факультету харчових технологій та управління якістю продукції АПК **В.о. завідувач кафедри стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції**
Баль-Прилипка Л.В. **Толок Г.А.**
«__» _____ 2022 р. «__» _____ 2022 р.

НУБІП України
МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: «Розроблення елементів системи управління якістю в умовах
ФОП «Болибик Євгеній Вікторович», м. Київ»

НУБІП України
Спеціальність: **152 «Метрологія та інформаційно-вимірвальна техніка»**
Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»
Орієнтація освітньої програма – **Освітньо-професійна програма**

НУБІП України
Гарант освітньої програми **К.Т.Н., доцент** **Слива Ю.В.**

НУБІП України
Керівник магістерської роботи **К.С.-Г.Н., доцент** **Адамчук Л.О.**
доктор філософії (PhD), **Розбицька Т.В.**
асистент

Виконав **Болибик Є.В.**
НУБІП України
КИЇВ – 2022

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, доц.

Прядко О.А.

« » _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ

Болибіку Євгену Вікторовичу

Спеціальність: 152 «Метрологія та інформаційно-вимірвальна техніка»

Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»

Програма підготовки – Освітньо-професійна

Тема магістерської роботи: «Розроблення елементів системи управління
якістю в умовах ФОП «Болибік Євгеній Вікторович», м. Київ»

затверджена наказом ректора НУБіП України №117 «С» від 19.01.2022р.

Термін подання завершеної роботи на кафедру 1 листопада 2022 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. Провести аналіз вимог міжнародних, європейських та національних нормативних документів щодо СУЯ в умовах підприємства
2. Діагностика ФОП «Болибік Євгеній Вікторович»;
3. Розроблення документації щодо СМЯ.

Дата видачі завдання «27» січня 2022 р.

Керівники магістерської роботи

Адамчук Л.О.

Розбицька Т.В.

Завдання прийняв до виконання

Болибік Є.В.

РЕФЕРАТ

НУБІП України

Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, робота викладена на друкованих сторінках, містить літературних джерел, додатки, таблиць та рисунки.

НУБІП України

Мета роботи полягає в розробленні елементів системи управління якістю в умовах ФОП «Болиб'юк Євгеній Вікторович», м. Київ.

НУБІП України

У першому розділі проведено дослідження поняття якості та принципи його управління, підходи до управління якістю і сама система управління якістю.

НУБІП України

У другому розділі проведена діагностика ФОП «Болиб'юк Євгеній Вікторович», м. Київ

НУБІП України

У третьому розділі приділялася увага власним дослідженням, які стосуються безпосередньо визначення контексту підприємства відповідно до

НУБІП України

ДСТУ ISO 9001:2015, планування впровадження елементів системи управління якістю, визначення функцій і завдань системи управління якістю, визначення документації системи управління якістю, а саме розробка і

НУБІП України

впровадження настанови з якості в умовах ФОП «Болиб'юк Євгеній Вікторович», м. Київ.

НУБІП України

Ключові слова: СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ПРОЦЕДУРА ЯКОСТІ, SWOT-АНАЛІЗ, РИЗИК

НУБІП України

НУБІП України

ЗМІСТ	
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	5
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ.....	9
1.1 Поняття якості та принципи його управління.....	9
1.2 Підходи до управління якістю.....	12
1.3 Система управління якістю.....	20
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ПІДПРИЄМСТВА.....	25
2.1 Характеристика ФОН «Болиб'юк Євгеній Вікторович».....	25
РОЗДІЛ 3. ВЛАСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	30
3.1 Визначення контексту підприємства відповідно до ДСТУ ISO 9001:2015.....	30
3.2 Планування впровадження елементів системи управління якістю.....	35
3.3 Визначення функцій і завдань системи управління якістю.....	35
3.4 Визначення документації системи управління якістю.....	37
ВИСНОВКИ.....	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81
ДОДАТКИ.....	84
ДОДАТКИ А. Тези.....	85
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	

НУБІП України
ISO – Міжнародна організація з стандартизації
ДСТУ – Національний стандарт України
СУЯ – Система управління якістю

НД - Нормативний документ
НУБІП України
ДП – Документована процедура
ПЯ – Процедура якості
ПК СУЯ- Представник керівництва з системи управління Якістю

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Сьогодні у сучасній ринковій економіці приділяється величезну увагу і пред'являються принципово нові вимоги до якості продукції та послуг. Це пов'язано з високою конкурентною боротьбою, яка зумовлює необхідність розробки програм підвищення якості та постійного вдосконалення системи управління якістю.

На сьогоднішній день процес вивчення та впровадження програм підвищення якості зачіпає не лише проблеми якості продукції та послуг, а й якість самого управління, що відповідає за процес формування відповідного рівня якості продукції. Існує практика застосування різних систем управління якістю, але для успішного функціонування діяльності підприємства вони мають

забезпечувати можливість реалізації восьми ключових принципів, які освоєні та успішно реалізуються передовими міжнародними компаніями та складають основу міжнародних стандартів у галузі управління якістю ISO серії 9000.

Постійне вдосконалення системи менеджменту якості та підвищення якості продукції є важливою умовою для підтримання високої конкурентоспроможності підприємства. Таким чином, якість постає як головний фактор конкурентоспроможності, який визначає пряму залежність між якістю та ефективністю виробництва. Підвищення якості завжди сприяє підвищенню ефективності виробництва, призводячи до зниження витрат та збільшення частки

ринку. Саме ця безперервна залежність визначає актуальність вибраної теми. У зв'язку з інтеграцією нашої країни до Європейського та світового товариства перед підприємствами постає завдання підвищити рівень якості та конкурентоздатності, послуг, робіт та продукції.

Впровадження на підприємствах системи менеджменту якості (СМЯ) за серією стандартів ISO 9000 стимулює, перш за все, інноваційний потенціал підприємства та його конкурентоспроможність, що включає науковий, ринковий потенціал підприємства на основі процесів збільшення рівня:

конкурентоспроможності та інноваційності продукції, процесів і технологій підприємства; лідерства, компетентність і відповідальність керівництва в управлінні якістю та інноваційною діяльністю підприємства.

Наявність сертифіката відповідності до вимог міжнародного стандарту ISO 9001 дає безумовне визнання світовим бізнес-товариством компанії як стабільної, високого рівня організації, що динамічно розвивається. Саме тому розробка методології для впровадження на високотехнологічних підприємствах системи менеджменту якості за версією стандарту ISO 9001:2015 є актуальною.

Управління якістю являє собою спеціалізований вид управлінської діяльності, який включає в себе управління персоналом, фінансами, якістю, розробкою проектів, інноваціями, маркетингом.

Для досягнення кожної з визначених та чітко сформованих цілей визначається політика підприємства в заданій сфері, розробляється комплекс заходів для впливу на виконавців і через них на виробництво.

Політика в області якості складає основу політики підприємства з усіма її складовими (проектування, закупівлі, маркетинг, контракти та ін.). Для кожної зі складових політики проводять відповідний аналіз і оцінку. У результаті визначаються стратегічні рішення і плани, направлені на реалізацію політики в області якості.

Якість – це багатогранне поняття, забезпечення її вимагає об'єднання творчого-технічного потенціалу і практичного досвіду багатьох фахівців.

Проблеми з підвищення якості можуть бути вирішені тільки при спільних зусиллях країни, місцевих органів управління, керівників і трудових колективів підприємств. Важливу роль для вирішення цієї проблеми грають споживачі, що висувають свої вимоги і запити виробникам товарів і послуг.

Поліпшення якості продукції це найважливіший напрям інтенсивного розвитку економіки та ефективності суспільного виробництва. Саме в таких умовах зростає значення комплексного управління якістю продукції й ефективністю виробництва.

Метою магістерської роботи є розробка методичних підходів і практичних рекомендацій щодо вдосконалення результативності системи управління якістю на ФОП «Болюбік Євгеній Вікторович» для забезпечення високої якості продукції та послуг.

Об'єкт дослідження – аналіз діяльності підприємства із забезпечення якості продукції та елементи СУЯ на ФОП «Болюбік Євгеній Вікторович».

Предмет дослідження – розробка та організація настанови з якості в умовах виробництва ФОП «Болюбік Євгеній Вікторович».

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

1.1 Поняття якості та принципи його управління

У ринковій економіці проблема якості є дуже важливою. фактором підвищення рівня життя, а також соціального, економічного та екологічної безпеки. Якість – комплексне поняття, яке характеризує ефективність усіх сторін діяльності підприємства: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та інші [3]. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції. У сучасній літературі та практиці існують різні трактування концепції якості. Якість – ємна, складна та універсальна категорія, яка має певні особливості та різні аспекти [4].

Так, філософський аспект якості виглядає як суттєва визначеність об'єкта, що розглядається, завдяки якій він є своєрідним та має значні відмінності від іншого аналогічного об'єкта, але при цьому якість робить багато об'єктів однорідними, тобто об'єднує їх у загальну сукупність. Насамперед, на початковому етапі дослідження, об'єкт виділяється рядом певних властивостей чи окремою унікальною властивістю.

Початковий етап, з філософської точки зору, властивість визначається як спосіб прояву унікальної сторони якості об'єкта, що розглядається по відношенню до інших аналогічних об'єктів, з якими він знаходиться в одній категорії або може взаємодіяти. Далі якість набуває незліченну кількість властивостей, тому що кожен об'єкт, так чи інакше, взаємопов'язаний з іншими об'єктами та явищами. Проте спроби визначити якість як певну сукупність властивостей не матимуть успіху, це твердження повною мірою відноситься до конкретних матеріальних об'єктів. А у товарів категорія якості не може зводитися лише до окремих властивостей товару, оскільки вона має визначати цілісну характеристику функціональної сукупності основних властивостей. Таким чином, за філософського підходу якість визначається всім тим, що об'єктивно становить відносно стійку певну сутність об'єкта [4].

Ставлення суб'єктів чи суспільства до об'єкта, що вивчається, наприклад сприйняття та ставлення споживачів до певної групи товарів і послуг, є

соціальним аспектом. У ньому якість розглядається як певна категорія, яка відповідає законам попиту та пропозиції, а також залежить від рівня культури та доходів споживачів.

Кількісні та якісні зміни об'єкта відносяться до технічного аспекту.

Об'єктом дослідження у цьому аспекті є технічні закономірності у прояві електромеханічних, фізичних та інших властивостей об'єктів, які мають однакові призначення. Якість, як результат споживання та споживчої вартості об'єкта, що відноситься до економічного аспекту [4]. Відомо, що потреби в

якість того чи іншого об'єкта різні, і саме тому різні споживачі оцінюють якість

по-різному. З економічного погляду дуже важливо знати, що не всяка висока якість це добре, якщо вона не відповідає потребам споживачів. При проведенні оцінки рівня якості важливо розуміти та розглядати технічне та економічне розуміння якості в сукупності, яка обумовлюється взаємозв'язком виробництва та споживання об'єктів.

Створення нормативної документації, порядок її розробки, затвердження, впровадження, виконання та обліку належить до правового аспекту. З точки зору правового аспекту якість визначається сукупністю властивостей об'єкта, які зобов'язані відповідати вимогам, встановленим у нормативній документації [3].

Таким чином, при визначенні терміну якість дуже важлива враховувати та розуміти різні аспекти, які його характеризують. Найточніше і відповідне сучасним поглядам уявлення про якість представлено в ДСТУ ISO 9000:2015

[1]:

- Організація, яка орієнтована на якість, заохочує культуру, що відображається в поведінці, відношенні, діях та процесах, які створюють цінність за допомогою виконання потреб та очікувань споживачів та інших відповідних зацікавлених сторін.

- Якість продукції та послуг організації визначається здатністю задовольняти споживачів і навмисним чи ненавмисним впливом на відповідні зацікавлені сторони.

– Якість продукції та послуг включає не лише виконання функцій відповідно до призначення та їх характеристики, але також сприймається цінність та вигоду для споживача.

На сьогоднішній день у світі використовується велика кількість систем управління якістю, але для успішної діяльності підприємства вони повинні мати можливість реалізації восьми ключових принципів системного управління якістю, які освоєні передовими міжнародними компаніями. Ці принципи становлять основу міжнародних стандартів у галузі управління якістю ISO 9000:2015 [1]:

- Орієнтація на споживача. Стратегічна орієнтація на споживача, що забезпечується організацією, методично та технічно, життєво необхідна кожному підприємству, яке хоче гідно функціонувати за умов конкурентного ринку.

- Роль керівництва. Керівник зобов'язаний створити умови, які необхідні успішної реалізації всіх принципів системного управління якістю.

- Залучення працівників. Загальне Управління Якістю Total Quality Management (TQM) передбачає, що у створенні якісного продукту повинні відчувати всі співробітники організації, а не лише менеджери з якості, інженери або спеціалісти з надійності.

- Процесний підхід до управління. Управлінська діяльність має розглядатися як безперервне виконання комплексу взаємопов'язаних видів діяльності та загальних функцій управління, таких як планування, прогнозування, організація виробництва, мотивація та контроль.

– використання системного підходу до управління. Цей підхід безперервно пов'язаний з процесним підходом, що полягає у виробництві товарів та послуг, які розглядаються як сукупність взаємопов'язаних процесів, а кожен процес, у свою чергу, як окрема система, яка має певних постачальників та споживачів.

Таким чином, використання такого групового підходу дозволить усунути труднощі та проблеми, які пов'язані з тим, єдині процеси обслуговуються організаційно відокремленими підрозділами.

Використання принципу постійного вдосконалення. Ще двадцять років назад стратегія якості базувалася на концепції оптимальної якості, але досвід японської, а потім американської та європейської промисловості показав, що встановлювати межі покращення неприпустимо, саме поліпшення має стати певною системою та складовою загальної системи управління.

– Прийняття рішень, що ґрунтуються на фактах. Цей принцип виключає можливість необґрунтованих вольових рішень. Для цього потрібно збирати та аналізувати фактичні дані та приймати рішення, які сформовані з їхньої основи.

У наш час найпоширенішими є статистичні методи контролю, аналізу та регулювання.

– Взаємовигідні відносини із постачальниками. Суть цього принципу очевидна, організація та її постачальники залежать один від одного, та їх взаємовигідні відносини підвищують здатність обох сторін створювати цінність.

Таким чином, якість – це сукупність певних характеристик та властивостей послуг чи продукції, що надають їм важливу здатність задовольняти зумовлені чи передбачувані потреби споживачів. Для успішної діяльності підприємству необхідно дотримуватись основних принципів управління якістю, які освоєні передовими міжнародними компаніями.

1.2 Підходи до управління якістю

Базою всієї сучасної філософії якості можна вважати програма менеджменту якості, яку у 1950 році висунув американський вчений, статистик та консультант з менеджменту Вільямс Едвард Демінг. Ця програма зосереджена на підвищенні якості праці та базується на трьох основних положеннях [6]:

– Будь-яка діяльність завжди може бути покращена, оскільки вона сприймається як технологічний процес.

– Виробництво має розглядатись як система, яка може перебувати як у стабільному, і у нестабільному стані.

Тому вирішення конкретних проблем – це ще недостатньо, завжди необхідні фундаментальні зміни. Організація роботи підприємства – це не просто сукупність певних видів діяльності, а освіта системи, якої все взаємопов'язано, щоб перейти до нової стадії менеджменту якості, необхідно протягом тривалого часу надавати на систему потужний та спрямований вплив. Такий вплив можливий, тільки якщо найвище керівництво підприємства вкладає у нього всю свою волю та енергію.

– Вищий посабіник має завжди і у всіх випадках приймати на себе всю відповідальність за діяльність підприємства.

У програму менеджменту якості, сформульовану Демінгом, входять такі розділи:

– Чотирнадцять принципів управління якістю [5]:

1. Поліпшення якості продукції та послуг має стати постійною метою керівництва підприємства. Важливо зробити так, щоб було постійне прагнення до вдосконалення якості товару чи послуги, оскільки кінцева мета будь-якого підприємства це стати конкурентоспроможним, залишитися на ринку та забезпечити робочі місця.

2. Не допускати дефектів у матеріалах, продукції, кваліфікації персоналу. Щоб сьогодні вистояти у конкурентній боротьбі, необхідно брати приклад з японського стилю управління, там не допускаються навіть мінімальні рівні затримок, помилок, простоїв та дефектів.

3. Виключити будь-яку залежність від контролю. Тут необхідно вимагати від виробників статистичних доказів, що якість спочатку закладено у продукт. Демінг пропагував виявлення і виключення дефектів до того, як вони з'явилися, і наголошував на застосування статистичних методів

4. Виключити укладання контрактів, керуючись при цьому лише низькою ціною. Залучення дешевих постачальників у будь-якому випадку позначиться негативно подальшій долі підприємства, коли доведеться

зіштовхнутися з бракованим матеріалом, що надходить, і заміною невідповідних виробів, що неминуче спричинить додаткові витрати.

5. Під час виявлення проблем і усунення їх. Керівництво має постійно вдосконалювати діяльність підприємства: виробництво, обслуговування тощо. Проблеми слід шукати, а не чекати, поки з ними рідкнуться працівники, це дозволить значно зменшити витрати.

6. Постійно займатися навчанням усіх працівників, у тому числі керівництво. Слід запроваджувати сучасні методи навчання та перепідготовки на робочому місці. Важливою частиною такого навчання має стати

статистичні методи регулювання технологічних процесів

7. Засновувати нові методи керівництва. Керівники всіх рівнів повинні відповідати не за голі цифри, а за якість. Керівники повинні негайно вживати заходів при отриманні сигналів про дефекти, що з'явилися, несправному або налагодженому обладнанні, поганих інструментах, нечітких робочі інструкції та інші фактори, що завдають шкоди якості. Поліпшення якості, як правило, автоматично призводить до підвищення продуктивності.

8. Виганяти страх. Необхідно розвивати та заохочувати двосторонні зв'язки між працівниками та керівниками, робити все для того, щоб кожен міг працювати ефективно та продуктивно на користь компанії. Організації має панувати суворя, вільна від загроз і нерозумних дій атмосфери.

9. Руйнувати бар'єри між відділами. Необхідно ламати бар'єри між людьми, які працюють у різних підрозділах, розвитку інтеграції сприяє використання автоматизованих систем, які забезпечують доступ до інформації всім працівникам організації, що дозволить кожному працівнику сприймати свою організацію як єдине ціле.

10. Відкинути гасла та заклики, які не підкріплені діями та засобами. Не можна вимагати від працівників відсутності дефектів, коли вхідні матеріали мають низьку якість або технологічний процес відрегульований так, що не здатний забезпечити задані межі. Основні причини випуску недоброякісної продукції завжди слід шукати в самій системі.

11. Виключити кількісні норми для робітників та кількісні. Показники для керівників. Кількісні норми зручні лише як засіб оцінки продуктивності праці працівників, але водночас показники праці працівників залежать не тільки від їх особистих умінь та старанності, але й від якості матеріалів, організації процесу виробництва та стану обладнання. Робота менеджерів також оцінюється за допомогою кількісних показників, проте Демінг вважав застосування кількісних оцінок руйнівним для особистості.

12. Усувати бар'єри, які заважають людям пишатися своєю кваліфікацією. Перешкоди, які працівник не може подолати, завжди ведуть до згасання творчих здібностей.

13. Заохочувати освіту та самовдосконалення. Підприємству потрібні не просто люди, йому потрібні працівники, які будуть удосконалюватися внаслідок освіти.

14. Встановлення чітких зобов'язань керівництва найвищого рівня. Якість завжди закладається у кабінеті керівника, і саме тому вирішення завдання постійного вдосконалення якості не може бути передано підлеглим.

"Сім смертельних хвороб". Цей розділ розглядає фактори, які заважають успішному впровадженню програми та які можуть звести її нанівець [10]:

1. Втрата сталості мети.
2. Орієнтація на миттєві вигоди.
3. Щорічні оцінки ділових аспектів.
4. Часта зміна керівництвом найвищого рівня місця роботи.
5. Орієнтація компаній виключно на очевидні кількісні показники.
6. Надвисокі соціальні витрати.
7. Надвисокі витрати через повернення продукції.

Як говорив Демінг, "смертельні хвороби" - це спільні риси в діяльності багатьох організацій, які дозволяють їм досягти успіха. [7]

«Груднощі та фальстарти». У цьому розділі розглядаються фактори двох категорій:

1. "Проблеми" призводять до того, що реальні результати впровадження зовсім не збігаються з очікуваними результатами.

2. "Фальшартти", призводять до того, що роботу з впровадження майже доводиться починати спочатку.

"Ланцюгова реакція по Демінгу". Мета цього розділу – показ керівництву та працівникам підприємства взаємозв'язку між ефективністю виробництва, якістю праці та стабільністю становища працівників підприємства. Чітке розуміння цього взаємозв'язку Еге. Демінг вважав украй важливою до створення правильної мотивації працівників на якісну та результативну працю.

«Принцип постійного вдосконалення» (рис. 1.1). Цикл Демінга – Шухарта демонструє дії керівника, який дотримується, при рішенні будь-яких завдань, принципу постійного покращення якості [7].



Рис. 1.1. Цикл Демінга – Шухарта

Цей цикл відноситься до організаційного рівня і пов'язаний з постійним удосконаленням конструкції процесів. Таким чином, на думку Демінга, лише 15 % усіх відхилень у якість продукції залежать від роботи, що залишилася

85%, характеризуються недоліками у створенні роботи вищого керівництва.

Інший американський економіст Джозеф Джуран вважав, що в організації існують випадкові та хронічні проблеми. Він пропонував такі принципи управління якістю [8]:

- відповідальність за якість 1-го керівника;
- відносини "виробник-замовник" по всьому технологічному ланцюжку;
- орієнтація на замовника;
- ідентифікація виконавця з підприємством;
- всі повинні говорити однією мовою – мовою прибутку;
- стратегія підприємства - витрати на якість;
- статистичні методи;
- план заходів щодо якості.

У рамках поточного управління процесом мають вирішуватись випадкові та раптові проблеми, а також досить визначено розподіл усіх обов'язків та відповідальності щодо вживання контрольних заходів та ведення коригувальних заходів. Але при цьому хронічні проблеми не заплановані у діяльності організації та відповідно нікому формально може бути доручено їх рішення. Джуран розглядав хронічні проблеми як результат припущень, які зроблені протягом попереднього процесу планування періоду. Для того щоб виправити ці проблеми і не допустити їх знову необхідно, насамперед, виявити основні джерела проблеми та причини, що знаходяться, як правило, за межами знань та повноважень окремого лінійного керівника.

На думку Джурана для досягнення корисного покращення необхідні такі умови [8]:

- будь-яке покращення необхідно планувати;
- проведення покращень проект за проектом;
- для закріплення нового рівня та запобігання регресії, фаза прориву має закінчуватися фазою "утримання досягнутих результатів".

Для покращення ефективності необхідно, щоб воно мало як стратегічну, і практичну значимість, відповідно, воно повинно бути створено двома силами:

– низхідною силою, що забезпечує базу для основних стратегічних орієнтирів та макроцілей і відповідно керується макро-результатами;

– висхідною силою, що характеризується роботою день у день, яка націлена з одного боку на мікро-результати і розглядає вузькі, специфічні питання покращення, а з іншого боку – на глобальні процеси з метою виявлення можливості поліпшення.

Таким чином, завдяки цим двом силам результати з'являються на верхньому та нижньому рівнях відповідно. Також існує модель ділової досконалості EFQM, яка має визнання на європейському рівні та є

методологією всебічної оцінки діяльності організації та руху до її постійного вдосконалення своєї діяльності. В основі моделі ділового досконалості лежить сукупність наступних принципів [11]:

- орієнтація на результат,
- орієнтація на споживача,
- лідерство і сталість цілей,
- управління процесами та даними,
- розвиток та залучення персоналу,
- постійне вивчення передового досвіду, нововведення та покращення,
- розвиток партнерства,
- корпоративна соціальна відповідальність.

EFQM модель передбачає п'ять рівнів ділової досконалості, доступні як членам, так і не членам EFQM:

- 1 рівень. "Прагнення до досконалості" (Committed to Excellence).

Перший рівень призначений для організацій, що знаходяться на початку свого шляхи до досконалості. На цьому рівні основний акцент робиться на те, щоб допомогти цим організаціям оцінити поточний рівень досконалості своєї діяльності та визначити пріоритети для її покращення.

- 2 рівень. «Визнана досконалість» (Recognised for Excellence). Другий рівень призначений для організацій, які вже мають досвід самооцінки за моделлю ділової досконалості. Щоб виконати роботу з другого рівню організації необхідно провести самооцінку на певну моделі, що включає 32 субкритерії, розподілені по 9 головним критеріям, що дає можливість детальніше розглянути всі аспекти діяльності організації, та обґрунтовано визначити галузі для покращення.

Відвідування організації (2-3 дні) та оцінку правильності самооцінки проводить група з 2-3 експертів (асесорів) НУО EFQM, після чого успішними вважаються результати, коли оцінка діяльності підприємства асесорами буде не нижче 400 балів.

- 3 рівень. Фіналіст конкурсу на отримання Європейської премії з якості (Finalist European Quality Award). До цього рівня доходять організації, які показали високий рівень досконалості на основі постійного поліпшення, оцінка їхньої діяльності має бути суттєво понад 400 балів.

- 4 рівень. Призер конкурсу на отримання Європейської премії з якості (Prize Winner European Quality Award). Призерами є організації, оцінка діяльності яких значно вища за 400 балів, а також продемонстрували високий ступінь досконалості на основі постійного поліпшення та досягли особливих успіхів у реалізації окремих основних принципів ділової досконалості.

- 5 рівень. Переможець конкурсу на отримання Європейської премії з якості (Winner European Quality Award). Європейська премія якості присуджується щорічно організації, яка визначена як найкраща у своїй категорії, за умови, що вона також відповідає всім вимогам, що встановлюються щороку журі премії. У зв'язку з винятковістю цих організацій журі не завжди визначає переможця для кожної категорії, ще більше збільшуючи престиж тих, хто досягнув цього рівня. Кожному переможцю премії надається право зберігати пам'ятний знак премії протягом одного року, а потім отримати його зменшену копію. Переможці премії, призери та фіналісти оголошуються на щорічному форумі EFQM, який щорічно

проводиться в різних містах Європи, в якому беруть участь сотні менеджерів із різних країн.

Процес самооцінки також може використовуватися вибірково, виходячи з індивідуальних потреб організації. Також процес самооцінки має взаємозв'язок із циклом PDCA [13]. Кожен етап циклу PDCA відповідає певний етап процесу самооцінки.

Таким чином, підходи до управління якістю різноманітні, але мають багато спільного. Найвище керівництво підприємства має у всіх випадках приймати він відповідальність за діяльність цього підприємства і за якість продукції та послуг, що випускається. Поліпшення якості, як правило, автоматично призводить до підвищення продуктивності.

1.3 Система управління якістю

Система менеджменту якості (СМЯ) – це система для керівництва та управління організацією стосовно встановлених державних стандартів якості.

[14] СМЯ спрямована на постійне поліпшення цілей у галузі якості для того, щоб задовольнити, насамперед, потреби споживачів. Вимоги СМЯ встановлені стандартом ДСТУ ISO 9001:2015 [2].

Вищий посібник планує впроваджувати стандарти ISO серії 9000, більшості випадків, переслідуючи одну з двох основних цілей:

- Використання стандартів як підвищення результативності діяльності підприємства, а потім сертифікація СМЯ на відповідність вимог стандартів. На передній план тут виступають, як правило, не процедури, а якість продукції та процесів. Такий підхід є гарантією того, що діяльність з підвищення якості роботи та її результатів не буде замінено роботою з паперами.

- Впровадження стандартів лише з метою сертифікації СУЯ. Такий підхід створює всі необхідні умови для реалізації основних принципів, на яких базуються стандарти ISO серії 9000: лідерство керівництва, прийняття рішень, що ґрунтуються на фактах, залучення персоналу, процесний підхід,

взаємовигідні відносини з постачальниками, орієнтація на споживачів. Всю роботу зі створення та впровадження СУЯ умовно можна розділити на шість етапів [15]:

1. Підготовчий етап. Цей етап передбачає реалізацію наступних заходів:

- видання наказу про створення та впровадження СУЯ;
- створення робочої групи,
- розробка програми (плану робіт) зі створення та впровадження СУЯ.

2. Формування місії, політики та цілей у сфері якості. Місією визначають як стратегічну мету, яка виражає сенс існування та призначення підприємства.

Генеральна мета, сенс існування, роль і філософія - це перелік понять, з яким пов'язують місію організації.

Цілі ж мають бути вимірними, конкретними та узгодженими з політикою у сфері якості. Вони мають бути орієнтованими у часі, забезпечені ресурсами і не суперечать зовнішнім та внутрішнім факторів. Формування місії, політики у сфері якості, цілей у галузі якості - це завдання вищого керівництва.

3. Визначення та побудова процесів. Суть процесного підходу, як одного з головних принципів менеджменту якості, викладено у стандартах ISO серії 9000 [1]. Але зараз цей підхід дуже часто залишається не до кінця реалізованим тією мірою, якою повинен забезпечувати своє призначення - бути інструментом постійного вдосконалення діяльності.

Причина, через яку це відбувається, криється в людському факторі, який визначає ефективність та економічні результати всіх видів діяльності, що реалізуються у межах організації. Тільки працівники організації можуть зробити її успішною. Будь-які діяльності чи комплекс діяльностей, які використовують ресурси для перетворення входів у виходи можуть розглядатися як процес. Процесна модель є системою, мережею взаємодіючих процесів, які впливають на систему та функціонування інших процесів.

Класифікацію процесів вважають найбільш ефективним способом ідентифікації та систематизації процесів.

Сьогодні більшість фахівців схильються до того, щоб підрозділяти всі процеси на три групи:

- Основні процеси;
- Забезпечують (допоміжні) процеси;
- Процеси управління (менеджменту).

Організаційна структура є основним документом, підтверджує, що організація встановила процеси, які необхідні для успішного функціонування СУЯ. Наступна стадія реалізації процесного доходу включає встановлення

взаємодії і послідовності процесів, оскільки втрати якості, як правило, відбуваються на стиках процесів. Чітке встановлення взаємодії процесів

здійснюється на основі наступних документів: положень про підрозділи, документи, що представляють графічний опис процесів з урахуванням їх взаємодії (алгоритми, матриця повноважень та відповідальності), що

створюють основу для раціонального розподілу ресурсів з урахуванням того вкладу, який вносить кожен із процесів у досягнення спільних цілей

організації. Логіка покращення діяльності підприємства полягає в тому, щоб через удосконалення процесів забезпечити розвиток підприємства в цілому, це

обумовлено призначенням будь-якого процесу – сприяти досягненню цілей підприємства [16]. Управління будь-яким процесом починається з визначення

того, для чого даний процес створено і яку роль він виконує на підприємстві.

Таким чином, в даний час існує велика різноманітність способів, що описують процеси, підприємство має вибрати найбільш підходящий собі

спосіб. Процеси можуть бути представлені в вигляді різних блок-схем (алгоритмів), таблиць, діаграм, матриць і так далі, також вони можуть бути

описані за допомогою спеціальних програм. Кожен з розглянутих способів має свої позитивні та негативні сторони, але для найбільш ефективного та повного

опису процесу слід застосовувати різні методи у комплексі.

4. Четвертий етап – документування СУЯ. Структура документації СМЯ складається з наступних рівнів [18]:

- "Нульовий цикл", сюди входить правова документація (Закони РФ, постанова РФ, ліцензійні документи, розпорядження вищих організацій).

- "Базовий рівень", сюди входить документація, що забезпечує якість (внутрішні технічні документи, внутрішні нормативні документи, зовнішні нормативні документи, методичні документи, документи щодо стратегічного та оперативного планування, організаційно-розпорядчі документи).

- Документація щодо підтвердження якості (запису).

- Документація з управління на основі якості (робочі інструкції виконавців, документовані процедури, посібник з якості, політика та цілі в галузі якості).

5. П'ятий етап - використання СУЯ. Впровадження СМЯ має на увазі проведення внутрішніх аудитів системи, а також виконання коригувальних та запобіжних дій, які дозволяють, зрештою, підвищити результативність процесів.

Використання СМЯ реалізується поетапно [19]:

- 1 етап. Розподіл відповідальності та формування координаційна рада.

На цьому етапі керівництво займається попередньою оцінкою потреб та бажань споживачів, визначає область застосування СМЯ, призначає особа, яка очолюватиме роботи з впровадженню СМЯ, попередньо формулює Політику та цілі в області якості на рівні організації та виділяє процеси, які потрібні для системи якості.

- 2 етап. Формування структури системи менеджменту якості та створення робочих груп процесів. На цьому етапі координаційна рада формує робочі групи, визначає кількість та види документів, які необхідні, час на їх розробку, керівник проекту організує встановлення цілей за рівнями та підрозділами, як результат розгортання цілей вищого рівня та напрямів Політики з урахуванням вимог ISO 9001:2015.

- 3 етап. Погодження та випробування документів. На цьому етапі робочі групи розробляють, погоджують та перевіряють на практиці всі розроблені

документи, у тому числі й ті, які потрібні результативне управління процесами.

- 4 етап. Затвердження документів СУЯ та впровадження СУЯ. На цьому етапі координаційна рада схвалює документи СМЯ та остаточні редакції Політики та цілей у сфері якості, проводиться попередній аналіз СУЯ.

- 5 етап. Вимірювання, аналіз, моніторинг та покращення СУЯ. На цьому етапі проводяться внутрішні аудити, моніторинг, оцінка сталості процесів, що здійснюються коригувальні дії за результатами внутрішнього аудиту.

6. Шостий етап створення та впровадження СУЯ - сертифікація. На

цьому

На етапі попередньо необхідно вибрати орган із сертифікації та провести процедуру сертифікації СУЯ.

Таким чином, для успішної діяльності підприємству необхідно дотримуватись основних принципів управління якістю, які освоєні передовими міжнародними компаніями. Якість це сукупність властивостей та характеристик продукції або послуг, які надають їм здатності задовольняти зумовлені чи передбачувані потреби споживачів. Поліпшення якості, як правило, автоматично призводить до підвищення продуктивність.

Відповідність вимогам стандартів ISO серії 9000 означає не тільки підняття підприємства на новий, якісніший рівень, організації прозорості та оптимізації всіх процесів управління, а й значне поліпшення якості продукції та наданих послуг, підвищення результативності та ефективності діяльності підприємства.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ПІДПРИЄМСТВА

2.1 Характеристика ФОП «Болібік Євгеній Вікторович»

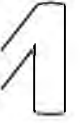
НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

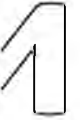
Н



ВИПИСКА
з Єдиного державного реєстру юридичних осіб,
фізичних осіб-підприємців та громадських формувань

Н

ФІЗИЧНА ОСОБА - ПІДПРИЄМЕЦЬ
БОЛИБІК ЄВГЕНІЙ ВІКТОРОВИЧ



Реєстраційний номер облікової картки платника податків, або серія та номер паспорта:
3533410735

Н

Місцезнаходження фізичної особи - підприємця:

Україна, 02059, місто Київ, вулиця ДРАГОМАНОВА, будинок 1Є, квартира 105



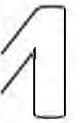
Дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань:

25.08.2021, 2010350000000035051

Н

Прізвища, імена, по батькові осіб, які мають право вчиняти юридичні дії від імені фізичної особи - підприємця без довіреності, у тому числі підписувати договори, дані про наявність обмежень щодо представництва від імені фізичної особи - підприємця:

Відомості відсутні

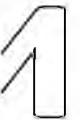


Відомості, отримані в порядку інформаційної взаємодії між Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань та інформаційними системами державних органів:

26.08.2021, ДЕРЖАВНА СЛУЖБА СТАТИСТИКИ УКРАЇНИ, 37507880

Н

25.08.2021, 265121221330, ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У М.КИЄВІ, ДПІ У ДАРНИЦЬКОМУ РАЙОНІ (ДАРНИЦЬКИЙ РАЙОН М.КИЄВА), 44116011, (дані про взяття на облік як платника податків)

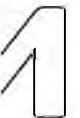


25.08.2021, 10000002139310, ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У М.КИЄВІ, ДПІ У ДАРНИЦЬКОМУ РАЙОНІ (ДАРНИЦЬКИЙ РАЙОН М.КИЄВА), 44116011, (дані про взяття на облік як платника єдиного внеску)

Н

Запис про припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця або підприємницьку діяльність фізичної особи - підприємця припинено:

Відомості відсутні



Види економічної діяльності:

НУБІП України

Н

- 63.99 Надання інших інформаційних послуг, н.в.і.у. (основний);
- 62.02 Консультування з питань інформатизації;
- 63.12 Веб-портали;
- 73.11 Рекламні агентства;
- 73.12 Посередництво в розміщенні реклами в засобах масової інформації;
- 73.20 Дослідження кон'юнктури ринку та виявлення громадської думки;
- 74.10 Спеціалізована діяльність із дизайну;
- 90.03 Індивідуальна мистецька діяльність;
- 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна;
- 47.91 Роздрібна торгівля, що здійснюється фірмами поштового замовлення або через мережу Інтернет;
- 46.19 Діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту

Н

Інформація для здійснення зв'язку:

+38(068)-470-44-07, bolibok.evgenie@gmail.com

Н

Номер, дата та час формування виписки:

473371773082, 26.08.2021 16:04:59

Н

Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань

Є. Д.Р.

Н

Н

Н

НУДІП | УКРАЇНИ

F1402101

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства фінансів України
16 липня 2019 року № 308

ВИТЯГ № 94654
з реєстру платників єдиного податку

Код за ЄДРПОУ / реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта*

3533410735

(* Для фізичних осіб, які мають відмітку в паспорті про право здійснювати будь-які платежі за серією (за наявності) та номером паспорта)

Найменування суб'єкта господарювання або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - підприємця:

БО.ЛИБІК ЄВГЕНІЙ ВІКТОРОВИЧ

Податкова адреса (місцезнаходження / місце проживання) суб'єкта господарювання

УКРАЇНА, 02059, М.КИЇВ ДАРНИЦЬКИЙ Р-Н ВУЛ. ДРАГОМАНОВА. БУД. 1-Є, КВ. 105

Місце провадження господарської діяльності:

ТЕРИТОРІЯ УКРАЇНИ

Дата обрання або переходу на спрощену систему оподаткування **25.08.2021** року

Дата застосування ставки та групи **25.08.2021** року

Група та ставка платника єдиного податку:

3 група

- ставка

5 ставка у відсотках до доходу

 із реєстрацією ПДВ без реєстрації ПДВ

Перелік видів господарської діяльності

Код згідно з КВЕД	Назва виду діяльності згідно з КВЕД
46.19	Діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту
47.91	Роздрібна торгівля, що здійснюється фірмами поштового замовлення або через мережу Інтернет
62.02	Консультування з питань інформатизації
63.12	Веб-портали
63.99	Надання інших інформаційних послуг, н.в.п.
68.20	Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна
73.11	Рекламні агентства
73.12	Посередництво в розміщенні реклами в засобах масової інформації
73.20	Дослідження кон'юнктури ринку та виявлення громадської думки
74.10	Спеціалізована діяльність із дизайну
90.03	Індивідуальна мистецька діяльність

Дата формування витягу **26.08.2021** року

Найменування контролюючого органу, що видав витяг

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У М.КИЄВІ, ДПІ У ДАРНИЦЬКОМУ РАЙОНІ (ДАРНИЦЬКИЙ РАЙОН М.КИЄВА)

Дата видачі витягу "___" _____ року

Примітка

Витяг є чинним до внесення змін до реєстру платників єдиного податку. Якщо до реєстру платників єдиного податку внесено зміни щодо відомостей, які зазначено у витягу, витяг втрачає чинність.

Керівник контролюючого органу
(уповноважена особа)

(підпис)

(підпис)

(П. І. Б.)

М. П.

Н У Д П С У М . К І Є В І , Д П І У Д А Р Н И Ц Ь К О М У Р А Й О Н І (Д А Р Н И Ц Ь К И Й Р А Й О Н М . К І Є В А)

Для детальнішого знайомства із компанією можна перейти за посиланням: <https://www.rukhai.com.ua/>

НУБІП України

РУХ АЙ

про нас | послуги | кейси | команда | контакти | en | ua

Ми - креативне цифрове агентство

Створюємо ідеї, які зачіпають усіх. Будемо твоїм надійним партнером між компанією та цільовою аудиторією. Показуємо Ваш досвід та нові рішення. Займаємося досягненням результатів.

[працювати з нами](#) [детальніше про нас](#)

РУХ АЙ

Рухай – це команда, яка віддає всю працю на користь своїх клієнтів, продукту. Творчо вирішуємо комунікаційні проблеми Бізнесу на території України та за її межами.

[Команда, яка віддає всю працю на користь своїх клієнтів, продукту.](#)

20 000 ₴	35 000 ₴	45 000 ₴
SMM Mini	SMM	SMM -
Швидкий старт при мінімальній затраті. Ідеальне рішення для малого бізнесу.	Комплексний підхід до просування свого бізнесу в соціальних мережах.	Відео ти завжди використовуєш контент на платформу і навіть більше.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Розробка контент-плану ✓ Вибір контенту ✓ Пости до 20 публікацій в місяць ✓ Складання графіка контенту та календарю ✓ Створення аудиторної бази в соціальних мережах ✓ Аналітика 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ План "SMM" виконає в обсязі послуг пакету "SMM Mini", а також включатиме в роботу: ✓ Розробку рекламної стратегії (включно з текстом та візуалом) ✓ Створення Facebook Pixel та Business Manager ✓ Роботу з таргетованою рекламою ✓ Нові ідеї для просування ✓ Розробку рекламної стратегії та креативів 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ План "SMM-" виконає в обсязі послуг пакету "SMM", а також включатиме в роботу: ✓ Створення контенту ✓ Вибір контенту та календарю ✓ Вибір контенту та календарю ✓ Вибір контенту та календарю ✓ Вибір контенту та календарю ✓ Вибір контенту та календарю ✓ Вибір контенту та календарю ✓ Вибір контенту та календарю ✓ Вибір контенту та календарю
замовити	замовити	замовити



Рис. 2.1. Сайт ФОП «Болибик Євгеній Вікторович»

ФОП «Болибик Євгеній Вікторович» – креативне цифрове агентство. Створюємо кейси, які запам'ятовуються. Будуємо міцні відносини між компанією та цільовою аудиторією. Поєднуємо Ваш досвід та наші цифрові знання для досягнення результатів

Місія ФОП «Болибик Євгеній Вікторович»:

Рухай – це команда однодумців, яка працює та на кількість, і на якість продукту. Творчо вирішуємо комунікаційні проблеми бізнесу на території України та за її межами.

Нині із ФОП «Болибик Євгеній Вікторович» працюють:

- Юристи – АО "Курнова&partners"
- Будівельники – ТОВ "ДБУ - 208"
- Будівельники – ТОВ "СВАРОГ".

НУБІП УКРАЇНИ

РОЗДІЛ 3. ВЛАСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1 Визначення контексту підприємства відповідно до ДСТУ ISO 9001:2015

Виходячи з цілей та стратегії розвитку у компанії були визначені внутрішній і зовнішній контекст, які можуть суттєво впливати на можливість її СУЯ досягти бажаних результатів.

Головними внутрішніми факторами для компанії будуть зміни у законодавчому, ринковому, культурному, конкурентному, соціальному і економічному середовищі країни, а також на регіональному та міжнародному рівнях.

Внутрішні фактори суттєво пов'язані із основними цінностями, культурою, знаннями та результатами роботи підприємства.

Для аналізу визначених факторів їх впливу підприємством був застосований аналітичний метод SWOT-аналіз. Маючи відому, але децентралізовану і безсистемну інформацію про об'єктивний стан справ та конкурентне середовище, SWOT-аналіз дав змогу сформулювати логічно-узгоджену схему взаємозв'язок сильних та слабких чинників, можливостей та загроз (Табл. 3.1).

Відповідно до розділу 4 пункту, 4.2 підпункту ISO 9001:2015, в організаціях під час розробки та впровадження СУЯ повинні чітко розуміти і аналізувати поняття, як зацікавлені сторони. У зв'язку із тим, що на можливість підприємства постійно виготовляти продукцію, яка задовольняє вимоги споживача та до якої можливе застосування законодавчих та регламентованих вимог, впливають або можуть впливати усі зацікавлені сторони. Тож підприємство повинно визнати:

- Усі зацікавлені сторони, які відповідають області системи управління якістю;
- Вимоги та потреби усіх зацікавлених сторін, які відповідають системі управління якістю.

Таблиця 3.1

SWOT-аналіз підприємства

Зовнішні можливості

1. Стабільний внутрішній замовник;
2. Можливість використання брэнда;
3. Належний ефективний зворотній зв'язок з споживачами через систему управління;
4. Високий рівень проведення робіт з розробки та апробації нових продуктів;
5. Сильний маркетинг;
6. На українському ринку присутній тільки один конкурент, можливість толінгу;
7. Можливість розширення асортименту продукції на ринку;

Сильні сторони (внутрішні)

1. Високий рівень проведення контролю якості;
2. Компетентний персонал;
3. Якість, продукції, що виробляється;
4. Відповідальне відношення до екологічної безпеки;
5. Відповідальне відношення до гігієни та охорони праці на виробництві;
6. Компактність та можливість оперативно вирішувати організаційні питання;
7. Система вхідного контролю;
8. Чітке розділення виробничих зон, висока потужність;

Зовнішні загрози

1. Зміни в законодавстві;
2. Обмеженість та ціна енергоресурсів;
3. Відсутність кваліфікованого персоналу;
4. Залежність від партнерів з інфраструктури: водопостачання, електропостачання, очисні споруди, вентиляції.

Слабкі сторони (внутрішні)

1. Деяке обладнання потребує доопрацювання;
2. Потужність припливно-витяжної системи;
3. Обмеженість складських приміщень;
4. Збої постачання необхідних ресурсів;
5. Кваліфікація робітників змін, відсутність технічного персоналу;

6. Обмеженість в наявності побутових приміщень.

Під час визначення зацікавлених сторін, які мають відношення до системи управління якістю підприємства застосовувалися відповіді на наступні запитання:

1. Хто є споживачем продукції підприємства?
2. Хто бере участь у процесах системи управління якістю підприємства?
3. Хто постачальник товарів та послуг, що використовуються у процесах системи управління якістю?
4. Чиї дії можуть вплинути на здатність організації досягнути цілей системи управління якістю?
5. Для кого діяльність підприємства, що входить в сферу застосування системи управління якістю, може представляти вигоду або загрозу?

Після, були визначені усі зацікавлені сторони, в організації було сформульовано їх основні потреби та очікування, пов'язані із системою управління якістю. Для цього було проведено аналіз великого обсягу інформації з різних зовнішніх та внутрішніх джерел (законодавчі та нормативні акти, контракти з замовниками та постачальниками, внутрішні регламенти, опитування споживачів, проведення зустрічей та екскурсій). При визначенні очікувань і потреб зацікавлених сторін, були використані відповіді на запитання:

1. На що очікує зацікавлена сторона від продукції, процесів, системи управління якістю, персоналу підприємства?
2. Які параметри оцінки задоволеності може застосовувати зацікавлена сторона?
3. Якою буде реакція зацікавленої сторони, якщо її очікування виправдаються або не виправдається?
4. Який вплив матиме реакція зацікавленої сторони на систему управління якістю підприємства?

5. Які інтереси зацікавленої сторони збігаються або не збігаються з інтересами організації?

6. У чому може бути конфлікт інтересів різних зацікавлених сторін?

Отримана інформація про потреби та очікування зацікавлених сторін була задокументована у формі таблиці 3.2.

Потреби та очікування зацікавлених сторін підприємства

Таблиця 3.2

Зацікавлені сторони	Вимоги зацікавлених сторін	Дії підприємства до зацікавлених сторін
1. Споживачі; 2. Регулюючі органи 3. Партнери по спільному підприємству; 4. Головна компанія; 5. Зовнішні постачальники (сировина, пакувальні матеріали та інші); 6. Працівники та інші особи, які працюють від імені підприємства 6. Юридичні та контролюючі органи (місцеві, регіональні, державні); 7. Органи з оцінки відповідності;	1. Вимоги споживачів щодо відповідності, ціни, доступності або постачання; 2. Договори, укладені зі споживачами; 3. Галузеві кодекси, стандарти; 4. Договори, укладені з зовнішніми постачальниками; 5. Законодавство; 6. Дозволи, ліцензії, сертифікати відповідності; 7. Накази, випущені регулюючими органами; 8. Угоди з органами державної влади та споживачами;	1. Збирання інформації за допомогою методів: <ul style="list-style-type: none"> - активні дослідження; - вивчення ринку; - активна участь в круглих столах, зборах та ін.; - бенчмаркінг; - проведення екскурсій, зустрічей з споживачами; - моніторинг потреб, очікувань та задоволеності споживачів. 2. Розробка потенційних критеріїв «відповідних»

8. Підрядні організації;	9. Добровільні	зацікавлених сторін,
9. Місцеві сусідні	принципи і кодекси	розглядаючи:
організації;	практик;	їхній можливий
10. Конкуренти.	10. Зобов'язання, що	вплив або вплив на
	впливають з	результати діяльності
	договірних відносин	або рішення
	з організацією.	підприємства;
		- їхню здатність
		генерувати ризики й
		можливості;
		їхню здатність бути
		схильними до впливу
		рішень або дій
		підприємства;
		3. Використання
		встановлених критеріїв
		для визначення
		потенційних
		зацікавлених сторін ті
		їхніх відповідних
		вимог.

Вочевидь, що кожний сегмент зацікавлених сторін має свої певні інтереси, які іноді ідуть у розріз інтересів інших зацікавлених сторін та виробництва. Таким чином, під час планування в системі управління якістю підприємство враховує не лише потреби та очікування зацікавлених сторін, а й вірогідні конфлікти їх інтересів, знаходячи компроміс там, де це є необхідним.

3.2 Планування впровадження елементів системи управління якістю

Попередньо до розроблення плану-графіку впровадження СУЯ було проведено аналіз існуючої системи, щоб визначити, в якому стані знаходиться система управління компанії та що необхідно розробити, вдосконалити або привести у відповідність до вимог СУЯ.

Перед розробкою плану відбулася вступна нарада, на якій було прийняте рішення про створення СУЯ. Це прийняте рішення було оформлено у формі наказу, відповідно до якого було:

- призначено особу, відповідальну за створення та контроль функціонування системи якості;
- зібрана та сформована служба якості;
- визначені основні етапи, виконавці, термін розробки та впровадження системи якості, а також терміни її сертифікації.

Для створення плану-графіку розроблення системи якості був використаний типовий план, який включав виконання наступних робіт:

- розробка політики в сфері якості;
- формування функцій і завдань системи якості;
- визначення складу всіх структурних підрозділів, що функціонуватимуть в системі якості;
- Розроблення «Настанови з якості».

3.3 Визначення функцій і завдань системи управління якістю

Був проведений аналіз процесу, за основу був використаний життєвий цикл продукції, який складається з: проєктування, постачання (закупівля), підготовки виробництва, виробництво продукції, логістики та дистрибуції.

Життєвий цикл продукції підприємства на сам перед, починається з планування. Процес планування в умовах підприємства є сталим, циклічним, безперервним для забезпечення виконання заданих вимог до продукту.

Планування процесів життєвого циклу забезпечується виконанням наступних поставлених задач:

- дослідження ринку, його змін та тенденцій, виявлення попиту;
- визначення можливостей та ресурсів (виробничих, фінансових, ринків збуту);

- прогнозування відповідності асортиментної структури попиту до товарної пропозиції;

- удосконалення та збільшення асортименту;
- проведення калькуляції з оцінки випуску нових та «застарілих» продуктів;

- завчасна підготовка виробництвом нових продуктів;

Все починається з досліджень на ринку та аналізування минулого сезону. Використовуючи цю інформацію формується план виробництва продукції на рік. Окремо формується план розробки нової продукції, який встановлює строки та відповідальних осіб за розробку. Після затвердження графіку виробництва сформулюється потреба в сировині та пакувальних матеріалах, створюється графік закупівлі та постачання.

Планування ресурсів виробництва не обмежується тільки планування забезпечення сировиною та матеріалами для пакування, в цей процес також включається:

- планування забезпечення кадрами підрозділів підприємства згідно до плану виробництва: цех виробництва, відділ якості, складське господарство, служба головного інженера та ін.;
- планування забезпечення обладнанням і матеріалами, що необхідні для проведення процесу виробництва, контролю якості, зберігання сировини та готової продукції, технічного обслуговування обладнання;
- забезпечення засобами індивідуального захисту для персоналу.

Попередньо до затвердження плану підприємства встановлюються вимоги до продукції, пакувальних матеріалів, сировини, а також аналізуються вимоги до продукту, що вже є серійною, опираючись на аналіз попереднього виробництва: рекламаций та претензій споживачів, головних особливостей організації та її обладнання. Документально вимоги формуються та

затверджуються в вигляді специфікацій на готову продукцію, сировину та матеріали для накування.

Для забезпечення значного рівня якості продукції у процес виробництва на виробництві було впроваджено систему якості, що обґрунтовується та базується на аналізуванні ризиків во усім ланкам виробничого процесу, процесів забезпечення ресурсами, процесів вимірювання та підвищення рівня якості. Нормативно-правовою основою системи управління якістю підприємства слугують міжнародні стандарти серій ISO 31000, ISO 9000, а також найкращі, світові усталені практики.

3.4 Визначення документації системи управління якістю

Важливою часткою етапу розроблення систем управління якістю є визначення обсягу та структури документації. Вона включає в себе:

- регламент;
- план дотримання та підвищення якості (кількісні цілі і показники);
- настанови з якості;
- задокументовані описи процесів системи якості, що регламентують порядок для виконання окремих кроків у рамках процесу управління якістю.

Уся документована інформація системи управління якістю виробництва поділяється за зовнішнім та внутрішнім походженням та включає в себе:

- політику та цілі з якості;
- настанову з якості;
- стандартні операційні процедури (СОП) та методики (М), які регламентують дотримання вимог стандартів ISO 9001:2015, ISO 31000 та інші, що підприємство визначило для себе як необхідні для забезпечення результативного функціонування та контролю процесів життєдіяльності;

- організаційно-розпорядна та інша документація (положення, регламенти, накази, посадові інструкції, робочі інструкції, методики, вхідна/вихідна документація);

- форми записів, що містять данні, які підтверджують відповідність до вимог міжнародних стандартів;

- нормативно-правова база зовнішнього походження.

Дані види документованої інформації системи управління якістю підприємства визначають п'ять рівнів:

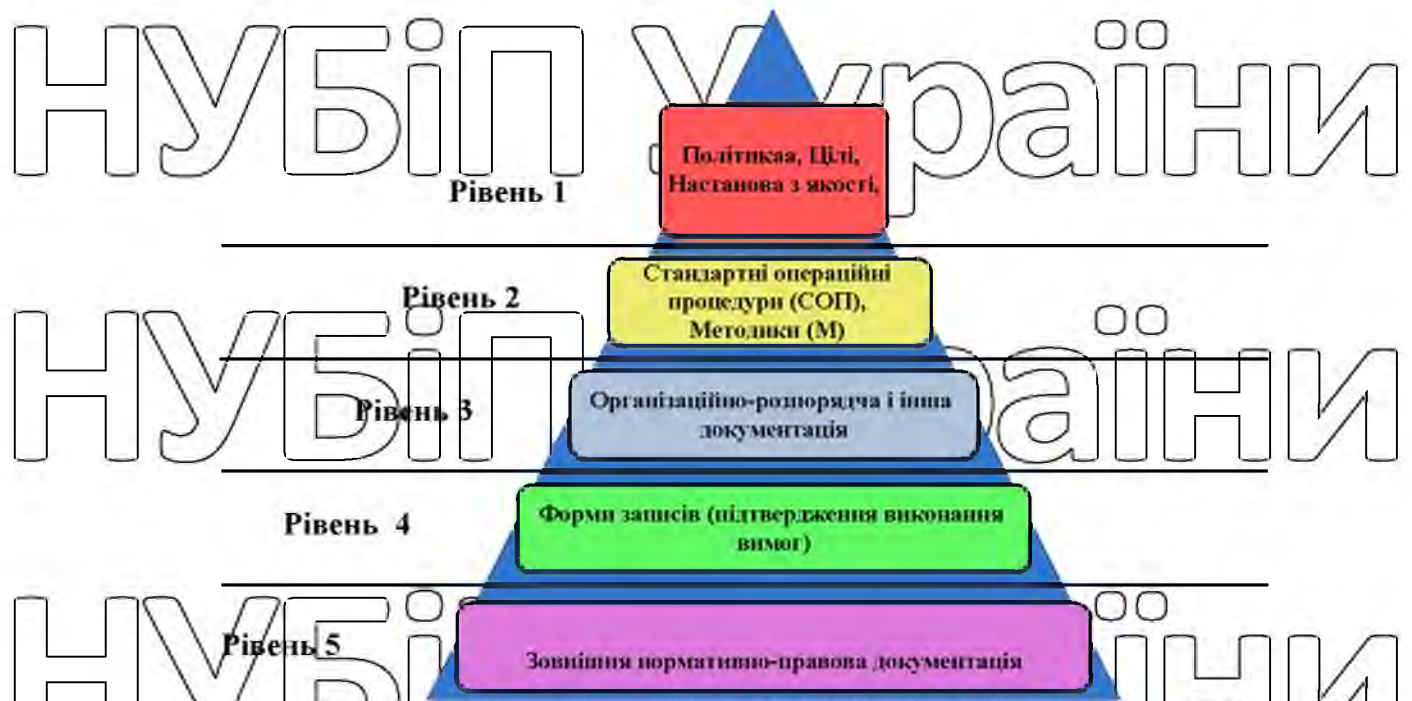


Рис. 3.1 Рівні документованої інформації системи управління якістю

Політика в області якості являє собою складовою частиною Настанови з якості. Під час її актуалізації, проводиться актуалізація Настанови з якості.

НУБІП України

НУБІП України

ФОП «Болибк Євгеній Вікторович»

НУБІП України



НУБІП України

НУБІП України

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

НУБІП України

НУБІП України

НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

НУБІП України

НУБІП України

РОЗРОБИВ:

ЗАТВЕРДИВ:

(підпис)

(підпис)

НУБІП України

Власник
Болиб'юк Євгеній Вікторович
«14» квітня 2022 р.

Власник
Болиб'юк Євгеній Вікторович
«14» квітня 2022 р.

НУБІП України

ЗМІСТ

Зміст	2
Передмова	3
Політика в галузі якості	5
Керівництво	6
Генеральна дирекція	6
Адміністративний комітет	6
Проекти щодо покращення	8
Дії з виправлення, коригувальні дії	9

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Відділ по роботі з клієнтами	10
Маркетинг.....	10
Відділ резервування та обробки заявок.....	11
Ключові замовники.....	13
Скарги споживачів.....	15
Відділ навчання	16
Дослідження та розробки.....	16
Правила проведення навчальних курсів.....	19
Адміністративне управління	20
Персонал.....	20
Фінансові операції.....	22
Закупівля та зберігання матеріалів.....	23
Супровід та забезпечення учасників.....	26
Технічне обслуговування.....	27
Управління системами	28
Якість обслуговування.....	28
Інформаційна підтримка.....	31
Бібліотека.....	32
Реєстрація.....	34
Додаток: Форми	36

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ПЕРЕДМОВА

НУБІП України

Ми - креативне цифрове агентство.

Створюємо кейси, які запам'ятовуються.

Будуємо міцні відносини між компанією та цільовою аудиторією. Поєднуємо

НУБІП України

Ваш досвід та наші цифрові знання для досягнення результатів.

Рухай – це команда однодумців, яка працює не на кількість, а на якість

продукту. Творчо вирішуємо комунікаційні проблеми бізнесу на території

НУБІП України

України та за її межами.

Лайки та фолловери – це добре, та цифрами ми показуємо результат.

Компанія продовжує розширюватись і на даний момент пропонує навчання ряду нових технічних дисциплін. Компанія вважає професіоналізм першорядним завданням і тому спеціалізується на наданні навчання тільки за певними напрямками, удосконалюючи запропоновані програми. “Наразі ми

НУБІП України

працюємо зі споживачами у двох галузях: обробній промисловості та будівництві. Ми постійно ведемо дослідження у зазначених галузях, щоб визначити потреби та очікування як існуючих, так і потенційних споживачів.

Подібна робота необхідна, щоб визначити потенційно можливі розробки нових програм навчання, що задовольняють такі потреби, а також для постійних змін у нашій організації, що дозволяють якісно обслуговувати споживачів.

НУБІП України

Ми вважаємо, що підхід до навчання має бути максимально гнучким. З цією метою, крім стандартних курсів навчання ми пропонуємо спеціалізовані курси, що розробляються на запит спеціально для конкретних компаній.

НУБІП України

Крім занять, включених до графіка, можлива організація спеціальних курсів за заявками компаній. Такі курси можуть проводитись як у нашому центрі, так і в організації замовника.

Для постійної підтримки задоволеності споживачів, ми впровадили систему менеджменту якості відповідно до стандарту ISO 9001, що застосовується до всіх послуг, що надаються нами. Ми розглядаємо цей стандарт як ідеальну основу не тільки для впровадження системи, але й для постійного її покращення з метою підвищення ефективності всіх процесів, що діють усередині системи. Наша система Менеджменту Якості не містить вимог, які стосуються діяльності після постачання, оскільки здійснення такої від нас не вимагається і, відповідно, нашою організацією не виконується”.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ПОЛІТИКА В ОБЛАСТІ ЯКОСТІ

НУБІП України

Задоволення потреб та очікувань споживачів – основна мета нашої роботи. Для цього ми впровадили систему менеджменту якості, яка враховує всі процеси визначення потреб та очікувань наших споживачів. Система якості

НУБІП України

дозволяє нам зрозуміти ті вимоги, яким має відповідати діяльність організації з навчання, щоб задовольняти потреби та очікування споживачів.

НУБІП України

Ми розуміємо, що потреби споживачів у навчанні та їх очікування постійно змінюються у міру розвитку промисловості та ринкових умов. Тому

НУБІП України

ми повинні тісно співпрацювати з наявними та потенційними споживачами, щоб визначити тенденції розвитку та запропонувати відповідні конкурентоспроможні програми навчання.

НУБІП України

Змінювані обставини ми розглядаємо, як виклик, відповіді на який можна, лише постійно вносячи зміни та покращення в нашу систему якості та процеси всередині неї. Для цього ми постійно ставимо нові цілі для різних структурних підрозділів організації. Для виконання таких цілей розробляють спеціальні програми.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

КЕРІВНИЦТВО**ГЕНЕРАЛЬНА ДИРЕКЦІЯ**

Керуючий директор, підзвітний Раді директорів, несе повну відповідальність і має повноваження управління компанією.

Системний директор відповідає за роботу системи відповідно до вимог. Системний директор зокрема гарантує відповідність системи якості вимогам стандарту ISO 9001 в останній редакції.

На схемі організації, наведеної у додатку до цього КЕРІВНИЦТВА, відображена організаційна структура.

АДМІНІСТРАТИВНИЙ КОМІТЕТ**Загальні положення**

Постійними членами адміністративного комітету є:

- Генеральний директор
- Системний директор
- Директор з навчання
- Директор з роботи з клієнтами
- Адміністративний директор

Наради Комітету

Адміністративний комітет проводить наради один раз на три місяці. Мета наради – підтвердити, що система якості зберігає свою адекватність та здатна забезпечити виконання вимог стандарту, а також відповідати вимогам споживачів. Генеральний директор має повноваження позачергового скликання адміністративного комітету. Нарада проходить під головуванням ГЕНЕРАЛЬНОГО директора.

Генеральний директор може запросити до наради адміністративний комітет керівників відділів як непостійних учасників. Інформація про тих, хто не прийшов на нараду, вноситься до протоколу.

На нараді Комітету з аналізу з боку керівництва розглядається наступний порядок денний:

- Розгляд протоколу попередньої наради та оцінка ефективності виконаних рішень;
- Результати зовнішніх та внутрішніх аудитів;
- Звіти про невідповідності та виконані коригувальні дії;
- Інформація про вжиті запобіжні дії;
- аналіз звіту про оцінку курсів учасниками;
- Звіт та аналіз зв'язку зі споживачами, включаючи скарги, претензії та вжиті дії;
- Адекватність існуючої системи якості та запропоновані поліпшення;
- Адекватність існуючих ресурсів та вимог до ресурсів;
- Вимоги до навчання та підготовки;
- пропозиції співробітників;
- Огляд планів нових проєктів, за потребою;
- Аналіз розвитку проєктів, якщо такі є;
- Інші активності;
- визначення дати наступної наради Комітету;

Системний директор відповідає за підготовку необхідних звітів та розсилає їх електронною поштою членам Комітету щонайменше за тиждень до наради.

Протоколи наради ведуться по чергові членами комітету, після чого підлягають розсилці електронною поштою та збереженню відповідно до правил архівування документів.

ПРОЕКТИ З ПОКРАЩЕННЯ

НУБІП України

Якщо комітет виявляє необхідність у проекті щодо поліпшення, то рішення про його здійснення приймається на нараді комітету та вноситься до протоколу із зазначенням наступних питань:

- НУБІП України
- Цілі проекту
 - Склад групи, яка працює над проектом.
 - Керівник проекту
 - Етапи та графік здійснення

Якщо не прийнято якоесь спеціальне рішення, то, як правило, на першому етапі група розробляє план проекту для його презентації на наступній нараді Комітету. План проекту, як мінімум, має містити таке.

- НУБІП України
- Цілі проекту;
 - Визначення структурних підрозділів та співробітників, які беруть участь у здійсненні проекту;
 - Програму здійснення проекту з докладним описом цілей та завдань для структурних підрозділів та співробітників із зазначенням графіка виконання робіт;
 - Оцінку витрат та необхідних ресурсів.

НУБІП України

Керівник проекту розсилає план членам комітету електронною поштою не пізніше ніж за один тиждень до наступної наради. Далі керівник проекту представляє план проекту на нараді Комітету для ухвалення рішення.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Відповідно до вимог системи якості необхідно негайно вживати результативних дій щодо процесу навчання, матеріалів та обладнання або системи якості, що застосовується, у всіх випадках виявлення невідповідностей. Про всі виявлені невідповідності необхідно повідомляти керівника відповідного структурного підрозділу.

Останній, у свою чергу, щоб уникнути або зменшення можливого негативного впливу на якість навчання приймає рішення про необхідні заходи з виправлення.

Окрім негайного виконання дій із виправлення, проводиться ретельне вивчення причин виникнення невідповідності для того, щоб визначити ключову причину. Результати такого вивчення реєструються.

Потім керівник структурного підрозділу повинен вивчити витрати на проведення коригуючих дій та ймовірність повторного виникнення проблеми. Якщо виконання коригуючих дій вважається економічно недоцільним, питання передається на розгляд ГЕНЕРАЛЬНОМУ директору для ухвалення остаточного рішення. Дії в будь-яких випадках мають бути порівнювані з масштабом проблеми.

Керівник структурного підрозділу здійснює моніторинг виконання дій, що коригують. Усі постійні зміни, що виникають у результаті проведення коригувальних дій, мають бути відображені у відповідних документах системи.

Відповідно до вимог процедури також необхідно провести вивчення всієї наявної інформації для визначення, аналізу та усунення можливих причин невідповідностей.

Співробітники можуть вказати на ділянки, де можливе виникнення невідповідностей, повідомивши про таку ситуацію представнику керівництва.

Вітаються й інші пропозиції щодо внесення покращень системи, що надходять від працівників. Ці пропозиції надсилаються керівникам відповідних відділів або відділ якості послуг.

ВІДДІЛ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

НУБІП України

Робота із замовниками включає такі види діяльності.

МАРКЕТИНГ

НУБІП України

Робоча група, що формується керівником відділу маркетингу, вивчає та проводить аналіз ринку. У завдання робочої групи входить проведення аналізу

певних областей з метою визначення тенденцій розвитку попиту послуги з

боку споживачів. За результатами проведеного аналізу:

НУБІП України

- Складається графік проведення навчання;
- Розробляються нові програми навчання, та
- Визначаються нові вимоги до системи управління.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ВІДДІЛ РЕЗЕРВУВАННЯ ТА ОБРОБКИ ЗАЯВОК

Кожному замовнику надається необхідна інформація та можливість резервування місця у запланованому курсі. Цими питаннями займається відділ продажу.

Відділ продажу також працює з організаціями, які розміщують замовлення у невеликих обсягах.

Оскільки основна кількість запитів інформації та резервування здійснюються по телефону, у відділі продажів встановлено автоматичну систему масового обслуговування, за допомогою якої абоненти отримують консультації у порядку черги.

Консультанти, які відповідають на дзвінок, надають інформацію згідно з запитом та уточнюють наявність вільних місць на курсі за допомогою комп'ютерної системи.

Гарантоване резервування здійснюється лише за умови повної оплати курсу. Замовники, які планують здійснити оплату з пластикової картки, можуть оформити резервування по телефону. Система працює з такою формою оплати. Перед прийняттям оплати консультанти підтверджують умови резервування та інформують замовника про умови відмови від участі у курсі.

Також запитують про наявність особливих вимог із боку замовника, як, наприклад, чи має місце наявність обмеженої дієздатності, особливостей харчування тощо. Якщо консультант не впевнений, чи підлягають виконанню ті чи інші особливі вимоги, він запитуює Департамент соціального забезпечення унів. Після завершення оформлення резервування видає доказ про резервування (включаючи підтвердження виконання особливих вимог).

Підтвердження надсилається замовнику електронною поштою або факсом.

Замовникам, які не мають доступу до електронного або факсимільного зв'язку, підтвердження у роздрукованому вигляді надсилається поштою.

Замовники, які виконують оплату в інший спосіб, (чек, банківський переказ, готівка) можуть зробити попереднє резервування та отримати реєстраційний бланк. Попереднє резервування необхідно підтвердити внесенням оплати щонайменше за 2 тижні до початку курсу. За відсутності оплати система автоматично анулює резервування.

Робота з письмовими заявками ведеться аналогічно, за винятком того, що роздруковує стандартний лист із пропозиціями, що надсилається замовнику разом із бланками замовлень для резервування.

Після отримання заповнених бланків резервування та підтвердження оплати консультант вводить дані в систему.

За два тижні до початку занять на курсі автоматично видає остаточний список учасників, включаючи особливі вимоги.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

КЛЮЧОВІ ЗАМОВНИКИ

НУБІП України

Відділ роботи з ключовими замовниками працює з організаціями, що є постійними замовниками фірми. Кожен менеджер цього відділу відповідає за роботу із постійними замовниками компанії, закріпленими за ним. В обов'язки

НУБІП України

менеджера входить встановлення міцних взаємин із замовниками та інформування їх про всі послуги, які пропонує компанія. Менеджери відділу також працюють з усіма запитами та заявками, що надходять від їхніх замовників.

НУБІП України

Участь у запланованих курсах

Запити та заявки на участь у запланованих курсах обробляються за допомогою системи резервування системи.

НУБІП України

Закриті заняття

Закритими заняттями є заняття, організовані для замовників в індивідуальному порядку. Такі заняття можуть проводитися як на навчальній

НУБІП України

базі компанії, так і в організації споживача. Комп'ютерна система має підсистему, що становить графік проведення закритих занять з урахуванням

вільних викладачів, приміщень, лабораторій та спеціальних зручностей для учнів. При організації закритого курсу замовник направляє до компанії

НУБІП України

перелік учасників із докладними вказівками вимог кожного учасника. Тим замовникам, які не мають електронного зв'язку, встановленого з усіма

постійними споживачами, надається спеціальний бланк заявки у роздрукованому вигляді.

НУБІП України

Навчання за заявками замовників

Усі заявки на спеціальне або вузькоспрямоване навчання надсилаються до Відділу досліджень та розробок, який оцінює можливість розробки та проведення навчання, а також вартість та терміни підготовки курсу. Менеджер по роботі із замовниками забезпечує контакт із замовником для підтвердження отримання повної інформації.

Потім Менеджер по роботі із замовниками за допомогою системи готує пропозицію, що містить попередній графік занять. Усі пропозиції містять вказівки на граничний термін підтвердження, після якого дотримання запропонованого графіка може бути гарантовано.

У разі ухвалення пропозиції формується група керівництва проектом, що включає Менеджера по роботі із замовниками, координатора з розробки та представника відповідного навчального відділу. Ця група відповідає за весь проект. Відділ досліджень та розробок здійснює діяльність з розробки курсу.

Перелік учасників складається так само, як і для стандартних закритих занять.

Зворотній зв'язок із споживачами

Протягом двох або трьох місяців після завершення курсу Менеджер із роботи із замовниками звертається до замовника з проханням оцінити якість отриманого навчання. Менеджер по роботі із замовниками, як правило, організовує зустріч із замовником. Якщо це неможливо, замовнику надсилається анкета.

СКАРГИ СПОЖИВАЧІВ

НУБІП України

Відповідно до наших процедур, всі скарги, як письмові, так і усні, підлягають реєстрації та вивченню уповноваженими співробітниками для визначення їх обґрунтованості. Якщо скарга немає підстав, замовнику

НУБІП України

надаються відповідні роз'яснення. Всі обґрунтовані скарги підлягають вивченню для визначення негайних дій щодо виправлення та встановлення ключової проблеми для подальшого виконання коригувальних дій. Споживачу

слід повідомити про негайно вжиті заходи щодо виправлення, а також

НУБІП України

повідомити про те, які коригувальні дії планується виконати, щоб уникнути повторного виникнення небажаної ситуації. Для своєчасного та ефективного розгляду скарг споживачів встановлено управління.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ВІДСІЛ НАВЧАННЯ**ДОСЛІДЖЕННЯ І РОЗРОБКИ****Загальні положення**

Необхідність розробки нових програм може виникнути через:

- Особливими вимогами замовника
- Результатами маркетингових досліджень
- З іншої причини

Запит на нові розробки надсилається МЕНЕДЖЕРУ з досліджень та розробок, який призначає керівника проекту.

Керівник проекту проводить оцінку розробки програми та складає план початку робіт, що містить:

- склад групи, що працює над проектом;
- Короткий виклад навчальних завдань та інших вимог, включаючи законодавчі, юридичні, вимоги контрольних органів тощо;
- Поетапний графік проведення та завершення робіт;
- Методи розгляду, перевірки та затвердження курсу;
- Список підсумкових документів розробки;

Менеджер з досліджень і розробок або У КЕРУЮЧИЙ директор, залежно від чинних повноважень, затверджують бюджет на розробку та план проведення робіт.

У разі заявки від замовника на проведення спеціального курсу, МЕНЕДЖЕР по роботі із замовниками розглядає питання вартості та термінів розробки курсу та повідомляє про результати у спеціальній пропозиції

замовнику.

Розробка

Як тільки проекту «дано хід», починається розробка. Першим кроком є проведення оглядової наради, на якій вся робоча група розглядає наявну на вхід інформацію з метою підтвердження її повноти та чіткості.

У ході наради, як правило, складається графік проведення наступних нарад. Під час усіх нарад ведеться протоколювання, яке також фіксує ухвалені на нарадах рішення.

Вихідні документи

Вихідні документи, що підлягають перед їх виданням затвердження МЕНЕДЖЕРОМ з досліджень та розробок, включають:

- Інформаційний буклет, що містить уявлення про курс
- Інформація для учасників
- Керівництво викладача, що містить інформацію для учасників та інші вказівки щодо єдиного методу презентації курсу.
- Комплект слайдів
- Тексти практичних занять
- Форма оцінки курсу
- Бланк оцінки учасника курсу (тільки для курсів з оцінкою)
- Екзаменаційні квитки (тільки для курсів з оцінкою)
- Технічні характеристики необхідного обладнання та матеріалів.

Зміна оцінки учасників

Якщо курси з присвоєнням оцінки повинні відповідати будь-яким законодавчим або нормативним вимогам, то в цьому випадку методи оцінки та екзаменаційні листи проходять аналіз для приведення їх у відповідність до стандарту.

Остаточний аналіз

Провідний викладач розглядає остаточний проект повного курсу чи окремі завершені модулі та підтверджує відповідність курсу вимогам.

Результати розгляду вносяться до системи DOCS.

Проект презентації

Після вивчення курсу провідним викладачем виконується організація попереднього представлення презентації курсу чи частини такої презентації.

На ній присутні: менеджер з досліджень та розробок, менеджер відповідного відділу навчання, викладачі предметів та робоча група проекту.

Після представлення пробної презентації проводиться обговорення, у якому кожен слухач заповнює форму оцінки курсу.

Робоча група розглядає результати пробної презентації, щоб визначити, чи потрібні зміни. Якщо все задовільно для всіх сторін, і робоча група вважає, що розроблений курс вирішує поставлені навчальні завдання та відповідає необхідним вимогам, то курс затверджується МЕНЕДЖЕРОМ з досліджень та розробок.

Оновлення навчальних курсів

Аналіз інформації, отриманої від замовника, результати моніторингу за проведеними курсами, мінливі обставини та розвиток тієї чи іншої дисципліни можуть призвести до необхідності оновлення матеріалу курсу. Пропозиції щодо внесення змін до курсу також можуть надходити від викладачів.

Незначні зміни, що вносяться до змісту курсу, розглядаються викладачем з основних дисциплін і після отримання його рекомендації затверджуються МЕНЕДЖЕРОМ з досліджень і розробок. Внесення суттєвих змін відбувається аналогічно до початкової розробки курсу, включаючи пробну презентацію. Оригінальний матеріал становить частину інформації для переробки.

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАЛЬНИХ КУРСІВ

НУБІП України

Навчальні курси проводяться відповідно до керівних вказівок, які містяться в Керівництві викладача відповідного курсу.

Викладачі стежать, щоб учасники реєструвалися у списку присутніх.

НУБІП України

Під час здачі слухачами екзаменаційної роботи повинен бути принаймні один викладач.

Після того, як за результатами курсу отримано всю документацію, викладач передає її реєстратору для подальшої обробки.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

АДМІНІСТРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ

НУБІП України

ПЕРСОНАЛ

Прийом на роботу

НУБІП України

У компанії існує політика щодо прийому нових співробітників. Всі оголошення про вакансії в компанії, які розміщуються самостійно або за посередництвом агентств з працевлаштування, повинні чітко відображати політику рівних можливостей.

НУБІП України

Для кожної посади в організації є посадова інструкція, в якій наведено вимоги до кваліфікації співробітника. Вимоги стосуються як особистісних якостей, так і наявної освіти, підготовки та досвіду.

НУБІП України

Усі співробітники, які знову приймаються на роботу, проходять вступне навчання, що включає:

- ознайомлення співробітника з його функціями у компанії;
- роз'яснення ролі виконуваної роботи у підтримці високого рівня якості послуг та задоволеності споживача;
- введення в систему управління якістю компанії;
- докладне введення у процеси чи підсистеми, з якими належить працювати співробітнику;
- ознайомлення з правилами техніки безпеки та охорони праці;
- особисту відповідальність працівника за якість.

НУБІП України

Для викладачів підготовка також включає:

- Одне спостереження за презентацією основного курсу з певної дисципліни;
- Як мінімум, одноразова участь у спільній презентації основного курсу.

НУБІП України

Записи з навчання повинні бути підписані співробітником та зберігатися в особистій справі співробітника у відділі кадрів.

НУБІП України

Щорічна співбесіда та подальше навчання

У компанії діє система щорічного проведення співбесід щодо всіх співробітників. Співбесіда зі співробітником проводить його безпосередній керівник раз на рік. У ході співбесіди розглядаються такі питання:

- Загальна оцінка роботи працівника
- Задоволення від роботи
- Аналіз ефективності отриманого навчання
- Вимоги та пропозиції щодо подальшого навчання

Звіти про щорічні співбесіди зберігаються в особистій справі працівника.

Керівники відділів можуть додатково направити МЕНЕДЖЕРУ з кадрів запити на навчання персоналу, якщо така необхідність виникне внаслідок зміни обставин.

Щоквартально МЕНЕДЖЕР з кадрів розглядає особисті справи співробітників і запити, що надійшли. На їх підставі він складає звіт для адміністративного комітету, в якому повідомляє про ступінь ефективності програми навчання співробітників, вказує на необхідність навчання та пропонує поправки до програми навчання персоналу. Після затвердження звіту комітетом відділ кадрів впроваджує програму із запланованого навчання персоналу.

Особисті справи

Особиста справа співробітника зберігається протягом періоду його роботи і ще п'ять років після його звільнення. В особистій справі містяться всі документи, які стосуються працевлаштування згідно з чинним законодавством.

ФІНАНСОВІ ОПЕРАЦІЇ

Крім багатьох обов'язків та відповідальності, фінансовий відділ також зобов'язаний виставляти та оформлювати рахунки замовникам та

відстежувати їхню оплату. Цей процес виконується за допомогою комп'ютерної програми. Інші обов'язки фінансового відділу перераховані в інструкціях та процедурах роботи фінансового відділу, що не є частиною системи якості.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ЗАКУПІВЛЯ ТА ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ

НУБІП України
Цей відділ займається закупівлями основних засобів та матеріальним контролем.

НУБІП України
Закупівлі
При придбанні матеріалів та послуг компанія приділяє велику увагу оцінці та підбору субпідрядників, інформуванню субпідрядників про існуючі вимоги, а також прийманню, інспекції та перевірці придбаної продукції.

НУБІП України
Існують процедури, що забезпечують:

- Здійснення закупівель тільки у постачальників, включених до переліку схвалених постачальників, та роботу механізму підбору постачальників. Встановлено критерії відбору; затвердження проводиться на основі пробних замовлень чи зразків.
- Моніторинг роботи затверджених постачальників та реєстрацію таких даних.
- Чіткий та повний опис у документації на закупівлю замовленої продукції та вимог до її якості.
- Чітка вказівка постачальнику про необхідність проведення заходів щодо перевірки продукції до її поставки, з повноваженнями на її відхилення або приймання (якщо можливо).
- Розгляд та затвердження документації на закупівлю до її використання у процесі.

Зберігання матеріалів

НУБІП України
Всі матеріали повинні зберігатися таким чином, щоб запобігати їх пошкодженню або псуванню в процесі зберігання, обробки та постачання. По можливості для транспортування матеріалів слід використовувати спеціальне обладнання.

НУБІП України
Матеріальний контроль здійснюється з допомогою комп'ютерної системи контролю матеріалів.

Для матеріалів, що надходять, передбачено спеціально відведене місце.

Подальше переміщення матеріалів можливе лише при задовільних результатах перевірки та здійснюється відповідно до чинної процедури та відповідно до наявних повноважень.

Матеріали зберігаються у певному місці відповідно до плану розміщення стелажів, що враховує такі категорії товарів:

- Устаткування
- Вимірювальне та випробувальне обладнання
- Витратні матеріали
- Канцелярські товари
- Посібники з курсу
- Матеріали для замовників

Подробиці приймання та видачі матеріалів та обладнання на складі систематично реєструються, щоб забезпечити облік використання продукції та підтримку певного товарного запасу на складі. Якщо товарний запас стає нижчим за допустимий рівень, система автоматично видає запит на закупівлю.

Обладнання при поверненні на склад підлягає перевірці.

При виявленні несправностей у його роботі, про це повідомляється у письмовій формі до відділу обслуговування.

Відповідно до стандартної процедури на складі приймаються та видаються матеріали, що належать споживачам та призначені для навчальних цілей. Про будь-яку втрату або пошкодження матеріалів необхідно повідомляти в письмовій формі МЕНЕДЖЕРА по роботі із замовниками, який, у свою чергу, повідомляє замовника.

По можливості, витрачання матеріалів здійснюється у порядку надходження.

У процесі щорічного обліку завідувач складу перевіряє фізичний стан матеріалів.

Відповідні працівники відповідають за ідентифікацію, записи та негайне повідомлення про всі випадки непридатності, пошкодження, погіршення чи іншої невідповідності матеріалів чи обладнання. Про такі ситуації

повідомляється відповідно Начальнику складу або Менеджеру з технічного обслуговування, який приймає рішення про подальші дії.

Процедурами передбачено відповідну ідентифікацію невідповідної продукції для запобігання її ненавмисному використанню.

Процедури вимагають, щоб, крім негайного вилучення продукції з обігу, було проведено вивчення причин невідповідності, щоб визначити які коригувальні дії необхідно виконати для запобігання виникненню таких ситуацій у майбутньому.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

СУПРОВОДІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УЧАСНИКІВ

НУБІП УКРАЇНИ

Відділ із супроводу та забезпечення учасників на курсах відповідає за роботу реєстратури та турботу про учасників курсів. До обов'язків цього відділу входить:

НУБІП УКРАЇНИ

- Організація харчування (на умовах роботи з підрядниками),
- Організація проживання, *у разі потреби*,
- Допомога у придбанні квитків, замовлення транспорту тощо.
- Допомога у оформленні документів іноземним учасникам.

Необхідно передбачити наявність медперсоналу, який у разі потреби своєчасно надасть першу медичну допомогу.

НУБІП УКРАЇНИ

Співробітники відділу отримують від системи інформацію про випадки часткової невіддагності учасників, особливості харчування та інші вимоги, та забезпечують їх виконання.

НУБІП УКРАЇНИ

Будь-які нещасні випадки, у тому числі випадки з завданням тілесних ушкоджень, отриманих під час перебування слухача на курсі, підлягають реєстрації та за необхідності повідомляються особі, яка санкціонує навчання слухача.

НУБІП УКРАЇНИ

Зустріч та прийом учасників

Після прибуття всі учасники звертаються до реєстратури та відзначають свою присутність у списку. Про відсутніх учасників, навчання яких оплачено організаціями, реєстратура повідомляє МЕНЕДЖЕРУ по роботі із замовниками, а той, у свою чергу, повідомляє про це організацію факсимільного або електронного зв'язку.

НУБІП УКРАЇНИ

ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

НУБІП України

Технічне обслуговування

Щорічно розробляється програма технічного обслуговування, виконання якої гарантує необхідне обслуговування всього обладнання.

НУБІП України

Вимірювальне та випробувальне обладнання

Якщо у процесі навчання потрібна наявність контрольного, вимірювального та випробувального обладнання, точність роботи такого обладнання забезпечується на регулярній основі.

НУБІП України

У відділі технічного обслуговування є графік проведення калібрування такого обладнання. Калібрування вимірювального та випробувального обладнання виконується або незалежною зовнішньою організацією або персоналом, який має відповідну кваліфікацію.

НУБІП України

Результати калібрування реєструються, а дані реєстрації зберігаються у відділі технічного обслуговування. На каліброване обладнання, готове до роботи, наноситься наклейка із зазначенням дати наступного калібрування.

НУБІП України

Сертифікати/протоколи калібрування забезпечують простежуваність національних або міжнародних стандартів.

Несправне обладнання виводиться із застосування для ремонту чи утилізації. Якщо в процесі курсу використовувалося несправне обладнання, оцінка впливу такої ситуації на результати навчання.

НУБІП України

НУБІП України

УПРАВЛІННЯ СИСТЕМАМИ

НУБІП України

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Взаємодія з учасниками та замовниками

НУБІП України

Спеціаліст з якості послуг щокварталу складає підсумкові звіти на підставі:

- Форм оцінки курсу, що заповнюються учасниками курсу
- Відгуків, прийнятих від ключових замовників, та
- Опитування учасників

НУБІП України

Кожні три місяці система викомує довільну вибірку 10% слухачів курсів, які завершили навчання приблизно півроку тому. Система видає листи,

складені за певною формою, у яких міститься прохання до випускників курсів

заповнити та повернути анкету, мета якої – оцінити вплив курсів на розвиток

НУБІП України

необхідних умінь та навичок та рівень задоволеності від роботи. Це

спеціальна схема, яка спонукає учасника відповісти на запит. Спеціаліст готує

відповідні підсумкові звіти. У цих звітах міститься аналіз тенденцій.

Звіти складаються як комп'ютерних файлів з використанням звичайних

НУБІП України

текстових редакторів.

Звіти надсилаються керуючому процесами з навчання, менеджерам

відповідних структурних підрозділів та МЕНЕДЖЕРУ з досліджень та

розробок для складання коментарів. Звіти та отримані коментарі передаються

до адміністративного комітету.

НУБІП України

Програма аудиту

У компанії діють процедури, що забезпечують регулярне проведення

НУБІП України

перевірок усіх процесів системи управління якістю

Менеджер з якості обслуговування розробляє річну програму

проведення аудитів. Він складає графік проведення аудитів, виходячи зі

статусу та важливості виконуваних робіт, а також з урахуванням результатів попередніх перевірок. Програма аудиту складається таким чином, щоб результати аудиту дозволили визначити, чи зберігає система якості відповідність вимогам ISO 9001 (останньої редакції). Графік аудиту затверджується старим директором, після чого розсилається електронною поштою всім зацікавленим особам.

Підготовка та проведення перевірок здійснюється аудитором. План проведення аудиту забезпечує оцінку процесів та їх взаємодії на заданій ділянці для визначення ефективності досягнення запланованих результатів.

Планування програми аудиту забезпечує незалежність аудиторів від діяльності на ділянці, що перевіряється.

Усі невідповідності, виявлені під час перевірки, реєструються в індивідуальному порядку та включаються до звіту про проведення аудиту. Про результати проведених аудитів повідомляється керівникам відповідних структурних підрозділів, які відповідають за проведення дій, що коригують, протягом встановленого періоду. Відповідно до процедури, результативність проведення коригувальних дій має бути підтверджена проведенням контрольного візиту, за виконання якого відповідає МЕНЕДЖЕР з якості обслуговування.)

Менеджер з якості повідомляє про результати такого аудиту на найближчій нараді адміністративного керівництва. Подана інформація вивчається для того, щоб зробити висновок про результативність системи якості та визначити потреби у покращенні.

Моніторинг якості роботи викладачів на курсі

Менеджер системи якості спільно з Керуючим процесами навчання розробляє в програмі графік відвідування занять на курсах з конкретних дисциплін. Заняття, що проводяться кожним викладачем, відвідуються щонайменше один раз на рік. Щорічно проводиться відвідування занять

кожному курсі. Система дозволяє оптимізувати графік відвідувань, зменшуючи необхідну кількість людино-днів. Менеджер відповідного відділу та директор з навчання відвідують курси, які проводять провідні викладачі.

Викладач, який відвідав заняття з метою моніторингу, готує звіт у базі даних системи. Звіт надсилається електронною поштою викладачеві, котрий проводив заняття, для коментарів, і, потім, менеджеру відповідного відділу для винесення рекомендацій та зауважень. Аналітик відділу якості готує підсумковий звіт для адміністративного комітету. Звіт про роботу кожного викладача надсилається електронною поштою до відділу кадрів, де й зберігається надалі.

Координування

Аналітики займаються збором та аналізом інформації від споживачів та пропозицій від співробітників, у разі, якщо такі пропозиції не можуть бути надіслані відповідним менеджерам. Звіт про цю діяльність необхідно подати до адміністративного комітету.

ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА НУБІП України

До обов'язків відділу інформаційно-технологічної підтримки входить технічне обслуговування програмного забезпечення та засобів технічного

забезпечення, що використовуються в компанії. Щодня о 17.30 відділ забезпечує створення резервних копій робочих документів. Він також відповідає за встановлення на всіх комп'ютерах, включаючи портативні комп'ютери, останніх версій антивірусного програмного забезпечення.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

БІБЛІОТЕКА

НУБІП України

До завдань бібліотеки входить:

- Робота з професійною/спеціальною літературою.
- Передплата законодавчих та нормативних видань за рекомендацією юрисконсульта компанії.
- Робота із оригіналами матеріалів курсів.
- Робота із стандартами через систему.
- Управління документацією системи якості.

НУБІП України

Управління документацією

НУБІП України

Співробітники бібліотеки контролюють роботу системи управління документацією DOCS, що базується на системі.

Внутрішня документація системи якості включає, у такому порядку:

НУБІП України

- Керівництво з якості
- Процедури, за погребом,
- Керівництво викладача,
- Матеріали для учасників,
- Форми.

Внутрішня документація створюється та зберігається в електронному вигляді у системі DOCS.

НУБІП України

Ця система забезпечує:

- Розгляд та затвердження всіх документів до введення в обіг. Уповноважений за затвердження кожного документа вказаний у номері документа дволітерним кодом.
- Розгляд та затвердження будь-яких змін у документах особами, відповідальними за створення оригіналу.
- Архівування застарілих документів та обмеження доступу до них користувачів.
- Перевидання документів після певної кількості редакцій.

НУБІП України

Адміністратор системи DOCS відповідає за ведення та оновлення списку уповноважених редакторів та користувачів для кожного документа відповідно до вказівок системного менеджера.

НУБІП України

Система дозволяє користувачам пропонувати зміни, які автоматично надсилаються в електронному вигляді уповноваженим редакторам. Після затвердження зміни редактором стара версія документа автоматично архівується, а нова стає доступною для користувачів.

Посібники викладача роздруковуються на папері та передаються викладачам з їх підписом про отримання у списку розсилки.

Друковані версії Посібники учасників та рекламні буклети замовляються у друкарні компанії. Співробітники бібліотеки координують свою роботу з відділом матеріально-технічного постачання, щоб забезпечити друк редакції документів, що діють, з електронного носія інформації.

Дозволяється створення копії Посібника з якості з комерційною метою або для підготовки до сертифікації. Такі екземпляри Посібника є неконтрольованими.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

РЕЄСТРАЦІЯ

НУБІП України

Реєстрація курсу

Після закінчення курсу вся документація з курсу, включаючи:

- Список учасників
- Списки присутніх
- Екзаменаційні роботи з оцінками (за потребою)
- Форми оцінки учасників (за потребою)
- Форми оцінки курсу

НУБІП України

Підлягають реєстрації.

Для реєстрації курсу необхідні дані вводяться до бази даних системи, яка

автоматично видає сертифікати або сповіщення про незадовільне закінчення

курсів. Сертифікати та повідомлення надсилаються безпосередньо замовнику.

Реєстратор курсу також готує звіт щодо оцінки курсу учасниками. Звіт надсилається фахівцю з якості послуг.

НУБІП України

Архіви

НУБІП України

Більшість записів зберігається в електронному вигляді з автоматичним присвоєнням номерів. Електронні копії зберігаються протягом п'яти років,

якщо у процедурах не зазначено інше. Після закінчення цього періоду вони

можуть бути знищені на розсуд відповідальних менеджерів.

Дані про учасників курсів зберігаються у друкованому вигляді протягом трьох років. Інформація щодо кожного курсу зберігається в окремій папці із

зазначенням номера курсу.

НУБІП України

Вся інша документація в друкованому вигляді, за винятком особових справ співробітників, зберігається протягом п'яти років в архіві. Особисті

справи працівників неможливо знайти видано з архіву без відповідної розписки.

Усі робочі документи підлягають здачі до архіву після закінчення відповідних робіт. Після закінчення періоду зберігання документи знищуються, якщо не надійшов запит на продовження терміну їх зберігання.

Якщо передбачено контрактом, споживач може отримати доступ до протоколів якості, що стосуються контракту.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ПРОГРАМА

Проведення внутрішнього аудиту системи енергетичного менеджменту на 20__ рік

П/01
ЗАТВЕРДЖУЮ

Власник

ФОП «Болиб'як Євгеній Вікторович»

_____ Є.В. Болиб'як

№ п/п	Процеси СУЯ згідно ISO 9001:2015 Документація СУЯ, розділ Настанови з якості	Підрозділ, що перевіряється	Дата перевірки	П.І.Б. Аудитора	Примітка
1	2	3	4	5	7

Керівник аудиторської групи (аудитор)

_____/_____/_____
З програмою ознайомлений:

НУБІП України

НУБІП України

П/02
ЗАТВЕРДЖУЮ
Власник
ФОП «Болибк Євгеній Вікторович»
Є.В. Болибк

НУБІП України

План аудиторської перевірки

Дата аудиту: «__» _____ 20__ р.

Назва підрозділу _____

Час	Методика/процес СУЯ	Розділ ISO 9001:2015	Відповідальний від підприємства (посада П.І.Б.)	Аудитор

Керівник аудиторської групи (аудитор)

_____ / _____

«__» _____ 20__ р.

НУБІП України

НУБІП України

П/03

Річний звіт про результати проведених аудитів

Критерії аудитів Вимоги стандарту ISO 90001:2015	Процеси									ВСЬОГО невідповідностей
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
5.1 Лідерство і забор'язання										
5.2 Енергетична політика										
5.3 Забор'язання, відповідальність та повноваження в організації										
6.2 Цілі, енергетичні задачі і планування для їх досягнення										
7.1 Ресурси										
7.2-7.4 Компетентність, обізнаність і комунікація										
7.5 Документована інформація										
8.1 Операційне планування і управління										
8.2 Проектування										
8.3 Закупки										
9.1 Моніторинг, вимірювання, аналіз і оцінка енергетичних характеристик і СЕНМ										
9.1.2 Оцінка дотримання законодавчих та інших вимог										
9.2 Внутрішній аудит										
9.3 Аналіз зі сторони керівництва										
10 Покращення										
10.2 Постійне покращення										
ВСЬОГО невідповідностей										

Керівник _____

НУБІП України

ЛИСТОК ОЗНАЙОМЛЕННЯ

П.І.Б.	Посада	Дата	Підпис	Зауваження та пропозиції
НУБІП України				
НУБІП України				
НУБІП України				
НУБІП України				

НУБІП України

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного аналізу та оформлення магістерської роботи можна зробити наступні висновки:

Перший розділ пов'язано з визначенням теоретичних основ управління якістю продукції, де здійснюється аналіз нормативних документів, що регламентують якість продукції промисловості, організація та процеси

управління якістю продукції на виробництві та проаналізовано стандарти серії ISO 9000 та проаналізовано стандарт ISO 9001:2015.

Другий розділ присвячений аналізу діяльності ФОП «Болиб'юк Євгеній Вікторович», м. Київ, надано характеристику підприємства, структуру управління та розкриваються напрями діяльності компанії. Зазначено процес

управління документацією на підприємстві.

Третій розділ містить пропозиції щодо вдосконалення роботи компанії, зокрема, визначити сильні і слабкі сторони діючого стану управління, розробити заходи щодо вдосконалення системи управління якістю, розроблено настанову з

якості.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. The ISO Survey of Certifications (2013). Електронний ресурс – Режим доступу:

<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/isosurvey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=UA#countrypick>

2. Гринишин Г. М. Методика аналізу зовнішньоекономічної діяльності підприємств. Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю та аналізу. 2014. № 1 (28). С. 63-73.

3. Л. М. Віткін, З. М. Борисенко, О. І. Глухова, К. Г. Карандєєв Еволюція системи управління якістю вищого навчального закладу. Стандартизація, сертифікація, якість. 2012. № 3. С. 40-45.

4. П. П. Воробієнко, І. В. Станкевич, О. І. Глухова, Л. О. Суліма. Практичний досвід розроблення та впровадження системи управління якістю підготовки фахівців з вищою освітою в Одеській національній академії зв'язку ім. О. С. Погова. Вища школа: наук.-прак. вид. М-во освіти і науки України. К.: Знання. 2013. № 6. С. 7–20. 5.

5. Національний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. Видання офіційне. Київ. ДП «УкрНДНЦ», 2016.

6. Quality management principles [Electronic resource] / Switzerland : ISO – Accessed mode : <http://www.iso.org/iso/ru/qmp/2012.pdf>

7. SWOT-аналіз – основа формування маркетингових стратегій: Навч. Посіб. / За ред. Л.В. Балабанової. 2-ге вид., випр. і доп. К.: Знання, 2005. 185 с.

8. І. В. Станкевич, Л. М. Віткін, О. І. Глухова. Адаптація систем управління якістю освітніх організацій до контекстних змін нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Механізм регулювання економіки. 2015. № 2. С. 103-114.

9. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Конспект лекцій. К.: кафедра менеджменту і бізнес-моделювання ННІМТ ДУТ, 2015. 170 с.

10. І.В. Сирохман, Т.М. Лозова, О.Я. Давидович, М. В. Калимон. Управління якістю : навчальний посібник. Львів. Видавництво «Растр-7». 2015. 428 с.

11. Шаповал М.І. Менеджмент якості Навчальний посібник. Київ, 2007. 471 с.

12. ISO 9001: 2015 Quality management systems – Requirements.

13. ISO 14001 : 2015 Environmental management systems – Requirements with guidance for use.

14. SAI SA-8000 : 2001 Social Accountability International.

15. ISO 31000 : 2018 Risk management – Guidelines.

16. DSTU ISO 45001 : 2018 Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use.

17. ISO/IEC 27001 : 2013 Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements

18. ISO 19011 : 2018 Guidelines for auditing management systems.

19. Група ISO працює над удосконаленням сумісності стандартів на системи управління. За матеріалами інформаційного бюлетеня з міжнародної стандартизації, № 2, 2010. Стандартизація, сертифікація, якість. 2010. № 6. С. 30-33.

20. Lorenza Jachia. Standards and normative mechanisms for disaster risk reduction, United Nations Economic Commission for Europe, April 2014. (Стандарти і нормативні механізми для ризиків небезпек, Економічна комісія ООН для Європи, квітень, 2022 р.).

21. Управління задля досягнення сталого успіху організації (ISO 9004 : 2012 IDT): ДСТУ ISO 9004 : 2012. [Чинний від 2013.05.01]. К.: Держспоживстандарт України, 2012. 29 с. (Національний стандарт України).

22. Новіков В. Інноваційна модель системи управління якістю на основі ISO 9004:2009. Стандартизація, сертифікація, якість. 2011. № 1. С. 57-59.

23. Новіков В. Діагностичне самооцінювання як невід’ємний елемент сучасної системи управління. Стандартизація, сертифікація, якість. 2010. № 2. С. 38-40.

24. Новіков В. Процес діагностичного самооцінювання у рамках положень ISO 9004 : 2009. Стандартизація, сертифікація, якість. 2013. № 1. С. 37-39.

25. Risk management. Principles and guidelines: AS/NZS ISO 31000 : 2009.
(Управління ризиками. Принципи і настанови).

26. Настанови щодо реалізації фінансових і економічних переваг (ISO 10014 : 2006, IDT): ДСТУ ISO 10014 : 2008. [Чинний від 2008.07.01].

<http://www.nov.su.ru/file/19842>.

27. Quality management systems – Requirements ISO 9001 : 2015. (Системи управління якістю – Вимоги). URL: <http://iso/TC176/SC2>:

www.iso.org/tec176/sc02/public.

28. Білявська О. Міжнародні стандарти управління ризиками. Управління сучасним містом, 2008, № 1–4. С. 50-56. URL:

http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Usm/2008_1_4.pdf.

29. Ситніченко В., Козловський Я., Чеглатонсв І. Технологія виходу на ринок ЄС. Стандартизація сертифікація, якість. 2008. № 5. С. 57-61.

30. Ситніченко В., Кісельова Г., Стоякін Є. ISO та менеджмент безперервності бізнесу. Стандартизація, сертифікація, якість. 2013. № 2. С. 38-44.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України
ДОДАТКИ

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Додаток А.

НУБІП України

НА

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

И

Факультет харчових технологій
та управління якістю продукції АПК

НА



И

НА

ХІ МІЖНАРОДНА
НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ
ВЧЕНИХ, АСПІРАНТІВ І СТУДЕНТІВ
«Наукові здобутки у вирішенні актуальних
проблем виробництва та переробки сировини,
стандартизації і безпеки продовольства»

И

НА

ЗБІРНИК ПРАЦЬ
за підсумками
ХІ Міжнародної науково-практичної
конференції вчених, аспірантів і студентів

И

НА

КИЇВ – 2022

И

НУБІП України



ЗМІСТ

Плановане засідання

1. В.В. Огченашко	3
Інноваційні технології виробництва ларчевих продуктів	3
2. Л.В. Баль-Прилишко, О.В. Швейц, М.С. Шкватенко	6
Персоналізоване харчування – майбутнє, яке вже настало	6
3. Л.М.Хомічок	9
Науково-технічні засади підвищення ефективності переробки рослинної сировини як фактор продовольчої та енергетичної безпеки України	9
4. В.І. Корнієнко, Л.В. Баль-Прилишко, М.С. Шкватенко	11
Наукові дослідження впливу кава на здоров'я людини	11
5. Л.О. Адамчук, Р. Мартован, М. Качаньова	14
Обґрунтування необхідності географічного зазначення для українських марок	14
6. Ю.В. Савва	16
Аналіз впливу війни в Україні на глобальні ринки продовольчої безпеки	16

Секція I Стандартизація і сертифікація продукції АПК та технологій і засобів її виробництва

1. Р.М. Давидюк, Л.О. Адамчук, С. Сенько Стандартизація пропонує в Україні	21
2. Р.М. Давидюк, Л.О. Адамчук, Р. Хасбо Світове виробництво пропонує	23
3. К.В. Пилишко, Л.О. Адамчук, Т.В. Розбицька, Д.С. Світославська	25
Необхідність розроблення СТД в умовах ГО "Фундація жінок підприємців"	25
4. V.V. Pylshchuk, V.I. Klyachenko, O.A. Prizadko Modern aspects of staff management	27
5. S.O. Pilyshko, O.A. Prizadko Rationale for the development of technical conditions of Ukraine in "small modular reactors"	28
6. E.S. Yurmovenko, O.A. Prizadko Practical aspects of environmental management implementation	29
7. А.Ю. Майор, О.В. Самойлівська, М. Ф. Парій, Ю.В. Савченко	31
Метричні та забезпечення процесу створення генетичної конструкції	31
8. І.В. Ковальська, О.В. Євнушілінська Розроблення програми якості в умовах лабораторії УЛЯБП АПК	33
9. Є.В. Волібік, Т.В. Розбицька, Л.О. Адамчук Система управління якістю як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств	34
10. Т.В. Харіна, Т.В. Розбицька, Л.О. Адамчук СОПН як складова системи управління якістю в медичних лабораторіях	36
11. А.В. Каміненко, Т.В. Розбицька, Л.О. Адамчук Система управління якістю в умовах переробного підприємства	38
12. Т.В. Кошик, Т.В. Розбицька, Л.О. Адамчук Впровадження системи управління безпеністю харчової продукції за принципами HACCP у закладах громадського харчування	39
13. Т.В. Броха, Т.В. Розбицька, Л.О. Адамчук Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю в банку	40
14. А.А. Печерняк, Т.В. Розбицька, Л.О. Адамчук Система управління інформаційною безпекою на базі міжнародних стандартів серії ISO	41
15. О.М. Шкватенко, Т.В. Розбицька, Л.О. Адамчук Процедура верифікації плану HACCP на міжпереробних підприємствах	42

УДК 658.56

Є.В. Болібік, здобувач ОС «Магістр»

Т.В. Рибницька, доктор філософії (PhD), асистент

Л.О. Адамчук, к. с.-г. н., доцент

Національний університет бізнесу і права України, м. Київ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

Орієнтація на задоволення потреб споживачів, підвищення ефективності та якості виробничих процесів, впровадження інноваційних технологій в діяльність підприємства – ці фактори щільно пов'язані та впливають на конкурентоспроможність підприємств.

Інструментом підвищення конкурентоспроможності підприємств є використання міжнародних стандартів ISO серії 9000, що базуються на наступних принципах: орієнтація на замовника; залучення працівників; процесний підхід; системний підхід до управління; постійне вдосконалення; прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні стосунки з постачальниками. Загальна схема розвитку системи управління якістю (СУЯ) на підприємстві представлена на Рис.1. Принципи СУЯ викладаємо в основі політики в сфері якості. Разом із тим, визначають вимоги замовників та інших зацікавлених сторін кожного підприємства.

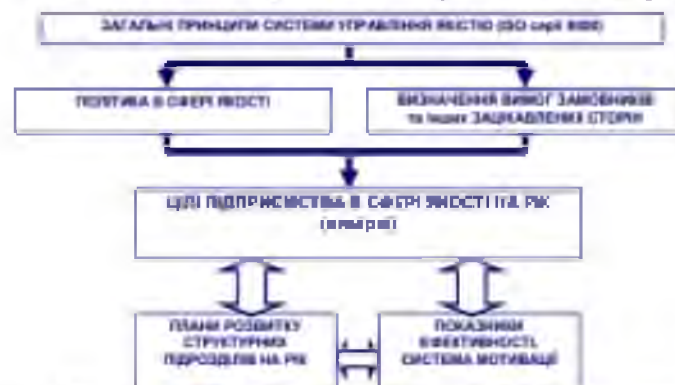


Рис. 1. Схема розвитку системи управління якістю на підприємстві.

Висновок

Отже, основною метою впровадження системи управління якістю в діяльність підприємства повинно бути не отримання сертифікату відповідності міжнародному стандарту ISO 9001, а створення інструменту управління підприємством, який би підвищував його конкурентоспроможність та забезпечував постійний розвиток.

ЛІТЕРАТУРА

1. ISO 9001: 2015 Quality management systems – Requirements.