



**Аудитория:** специалисты в области менеджмента качества.

**Назначение курса:** повысить квалификацию специалистов в вопросах управления проектами, проектирования СМК и организации поддержания и улучшения функционирования системы.

**Цель курса:** сформировать знания и навыки, обеспечивающие результативное планирование СМК, ее внедрение, поддержание и улучшение.

**Требования к подготовке:** наличие базовой подготовки в области менеджмента качества.

**Продолжительность курса** – 32 часа (4 дня)

**Раздаточный материал:**

- выдача презентации,
- альбом рабочих материалов,
- программа курса
- проекты стандартов ISO DIS 9001:2015 и ISO DIS 9002:2015 (перевод автора).

**Программа:**

## 1. «Рассуждалки»

### 1.1. Истоки современного менеджмента качества

*Краткая история формирования современного менеджмента качества, объясняющая, почему он сегодня именно такой, а не иной*

### 1.2. Концепция современного менеджмента качества

*Акцент на эффективность и парадокс: ISO 9001 ничего не говорит об эффективности. Или это только кажется?*

### 1.3. Роль менеджера качества в организации

*Кто ты – менеджер качества? Нужен ли менеджер качества организации и, если нужен, то зачем?*

### 1.4. Как обеспечить осведомленность

*Кого, когда и чему учить? Корпоративная база знаний и система информирования*

## 2. Договоримся о терминах

*Что такое качество и почему цена не является характеристикой качества, почему определение процесса в ISO 9000 не проясняет, а только запутывает и в чем секрет процессного подхода, чем по сути верификация отличается от валидации и что такое пригодность...*

## 3. Проектирование СМК

### 3.1. «Осмотреться в отсеках!»

*Проектирование СМК начинается с бизнес-анализа: в чем наш бизнес, что есть наша сила и что есть наша слабость, «что день грядущий нам готовит?»*

*Практическое занятие: проведение SWOT-анализа*

### 3.2. Политика и цели в области качества

*Что раньше – курица или яйцо? «Как вы яхту назовете, так она и поплывет...» - это и о политике тоже. Как не дать себе написать формальную политику и установить формальные цели*

*Практическое занятие: сущностный анализ примеров политик и целей*

### 3.3. Разрабатываем систему своими руками



*Качеством чего управляет ваша СМК? Требования к системе, модель То Ве и триада «цели – ответственность – процедуры». Тайна «процессов, необходимых для СМК» раскрыта? «Управлять можно только тем, что можно измерить» (приписывается У. Шухарту).  
Практическое занятие: сущностный анализ примеров СМК*

### **3.4. Документирование системы**

*Документирование – не прихоть стандарта, а необходимость или как построить разумную систему документов. Матрица целостности и другие...*

*Практическое занятие: эксперимент «Испорченный телефон»*

### **3.5. Ну-с, посмотрим, что у нас получилось**

*Аудит разработанной системы и оценка рисков*

*Практическое занятие: анализ процесса с точки зрения рисков менеджмента качества*

## **4. Внедрение СМК**

*Главная задача этапа внедрения – подготовить организацию и ввести СМК в действие. Что для этого надо?*

## **5. Улучшение СМК**

### **5.1. Немного о теории вариабельности**

*Обице и специальные причины. Методы анализа корневых причин. Метод Парето*

*Практическое занятие: эксперимент «Красные бусины»*

### **5.2. Внутренние аудиты СМК**

*Внутренний аудит провести – «не ешака купить» или о какие камни обычно разбивается лодка внутреннего аудита. Аудит «от заката до рассвета» или как аудит спланировать, провести и сформировать адекватный отчет*

*Практическое занятие: проведение внутреннего аудита по предложенному кейсу*

### **5.3. Корректирующие действия**

*«Я вообще начинаю опасаться, что путаница эта будет продолжаться очень долгое время» - это о КД и коррекции? Что есть «настоящие» корректирующие действия или как избежать самообмана*

*Практическое занятие: разработка КД по предложенным кейсам*

## **6. Заглядывая в будущее**

*Краткая информация о проектах стандартов ISO DIS 9001:2015 и ISO DIS 9002:2015: что нового и как с этим жить дальше...*