

### Программа Учебного курса

#### «Менеджер / Внутренний Аудитор Системы Управления Качеством по ISO 9001:2015»

##### Цель курса:

- ✚ Детально разобрать требования ISO 9001:2015 и их применение;
- ✚ Определить основные требования к документации СМК и методы их разработки и оптимизации;
- ✚ Изучить основы стратегического менеджмента - построения миссии, видения, ценностей, политики, стратегии с учетом ISO 9004:2009;
- ✚ Освоить новые требования к «критериям и индикаторам процессов», «менеджменту знаний», «риск-менеджменту», «коммуникации»;
- ✚ Изучить методику IRCA по «Процессному подходу» с учетом измерения результативности процессов, отделов и работы сотрудников на основе системы критериев (KPI, BSC, КТУ);
- ✚ Изучить основы внутреннего аудита и анализа СМК со стороны высшего руководства;
- ✚ Идентифицировать проблемы в процессе разработки СМК и методы их решения.

##### Преподаватель курса:

##### Ильдар Инелеев

Подготовка и опыт работы:

- Высшее инженерно-техническое образование
- Ведущий Аудитор IRCA (Великобритания);
- Международный аудитор TÜV International Certification (Германия);
- Руководитель Органа по Сертификации CERT International (Словакия);
- Общий стаж работы 30 лет в машиностроении, строительстве, фармацевтике, пищевых, банковских и проектных организациях. Опыт: проведение более 350 тренингов и 260 аудитов.



##### Аудитория.

Курс рекомендуется для:

- Руководителей предприятий;
- Менеджеров по качеству;
- Внутренних аудиторов;
- Руководителей отделов и процессов, в т.ч. внешних процессов (поставщиков, услуг, холдинговых структур).

##### Сертификат:

По результатам обучения участникам курса выдается сертификат об участии/успешном завершении курса.



### Продолжительность курса:

24 часа, 3 дня (время проведения курса: с 09:00 до 17:00)

##### Программа курса:

- ✚ Разбор и трактовка требований ISO 9001:2015;
- ✚ Основные отличия от предыдущей версии стандарта;
- ✚ Стратегический менеджмент;
- ✚ Разработка Миссии, Видения, Ценностей, Политики, Целей, Процедур, Процессов, Критериев (KPI, КТУ), Мониторинг процессов;
- ✚ Риск-менеджмент;
- ✚ Внутрифирменная база знаний;
- ✚ Эффективные коммуникации;
- ✚ Внутренний аудит как механизм улучшения;
- ✚ Коррекция и Корректирующие действия;
- ✚ Анализ СМК со стороны руководства;
- ✚ Сертификация СМК и значение системы IAF;
- ✚ Применение японских инструментов - Kaizen, 5S, JIT, Lean Production;
- ✚ Практические индивидуальные и командные упражнения;
- ✚ Экзамен.

### ПРОГРАММА КУРСА:

### «Менеджер / Внутренний аудитор системы управления качеством по ISO 9001:2015»

#### День 1

##### **Введение**

Что такое Качество?

Обеспечение и управление Качеством

Развитие Систем Управления (Менеджмента) Качеством (далее СМК)

##### **Семь принципов менеджмента**

Этапы разработки, внедрения и сертификации СМК

##### **Разбор и трактовка требований ISO 9001:2015**

4. Контекст (методики определения факторов)

- Практическое групповое занятие на закрепление знаний Раздела 4 ISO 9001:2015:

4.1. Определение контекста;

4.2. Определение области СМК;

4.3. Определение процессов;

4.4. Описание процессов;

4.5. Презентация процессов участниками;

4.6. Разработка и установление критериев к процессам;

4.7. Презентация критериев участниками;

4.8. Обсуждения.

5. Лидерство

- Практическое групповое занятие на закрепление знаний Раздела 5 ISO 9001:2015:

5.1. Разработка Политики в области качества;

5.2. Презентация Политики участниками;

5.3. Обсуждения.

#### День 2

6. Планирование (в т.ч. риск-менеджмент)

- Практическое групповое занятие на закрепление знаний Раздела 6 ISO 9001:2015:

6.1. Идентификация и анализ рисков в ситуативном процессе;

6.2. Презентация рисков процесса участниками;

6.3. Разработка «Целей в области качества»;

6.4. Презентация «Целей в области качества» участниками;

6.5. Обсуждения: взаимосвязь политики с целями и контекстом организации.

7. Поддержка (в т.ч. менеджмент знаний, эффективные коммуникации)

- Практическое групповое занятие на закрепление знаний Раздела 7 ISO 9001:2015

8. Деятельность

- Практическое групповое занятие на закрепление знаний Раздела 8 ISO 9001:2015

9. Оценка показателей деятельности

- Практическое групповое занятие на закрепление знаний Раздела 9 ISO 9001:2015

10. Улучшение

- Практическое групповое занятие на закрепление знаний Раздела 10 ISO 9001:2015

Разработка документации СМК

- Групповое занятие «Определение контекста, определение процесса и его описание, разработка критериев, индикаторов к процессу и других документов СМК»

### День 3

Внутренний аудит СМК

Качества аудитора

Цели и виды аудитов

Планирование и подготовка аудита

- Практическое групповое занятие «Разработка вопросника высокого и низкого уровня»

Организация и проведение аудита

Практическое групповое занятие по разбору смоделированных ситуаций: Игра «Ситуации»

Составление отчетов по несоответствиям

- Индивидуальные практические работы по оформлению протоколов о несоответствиях

Психологические аспекты аудита

Корректирующие действия

- Практическое групповое занятие «Определение корректирующих действий к ранее оформленным протоколам»

Методики поиска причин несоответствий

Анализ СМК со стороны Руководства

Обсуждение вопросов

Экзамен