

### 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