



«СОГЛАСОВАНО»

Педагогическим Советом ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН»
Протокол № 5 от 20 июля 2018 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Директором ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН»
Распоряжение 12Р от «21» июля 2018 г.

Учебная программа повышения квалификации «Разработка и внедрение системы менеджмента качества»

1 ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

- 1.1 Передача специалистам предприятий/организаций знаний и навыков, для разработки, внедрения и подготовки к сертификации Системы менеджмента качества на основе требований стандарта ISO 9001:2015.

2 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

- 2.1 Руководители подразделений, менеджеры среднего звена.

3 КРАТКИЙ ОБЗОР ПРОГРАММЫ

- 3.1 Методологической базой являются международные стандарты семейства ISO 9000.
- 3.2 В рамках программы предлагается изучение требований ISO 9001:2015 и рекомендаций стандартов ISO 9000:2015, ISO 9004:2018, методов внедрения системы менеджмента качества, ISO /ТО 176/SC 2/N544 «Руководство по Процессному подходу к системам менеджмента качества».
- 3.3 Методика проведения семинара позволяет разобрать смысл и целесообразность каждого положения ISO 9001:2015, получив ответы на вопрос: **«Как обеспечить соответствие деятельности Организации требованиям стандарта ISO 9001:2015 при разработке и внедрении системы менеджмента качества?»**.
- 3.4 Образовательной программой предусмотрено выполнение практических занятий и пробной курсовой работы, позволяющих закрепить пройденный материал.
- 3.5 Каждый день завершается тестом (промежуточный тест по итогам 1- 3 учебного дня) для контроля и оценки усвоения пройденного материала.
- 3.6 Результат обучения определяется по итоговому тестированию и выполнению курсовой работы.

4 ВХОДНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ

- 4.1 Образовательная программа рассчитана на обучающихся, имеющих образование не ниже среднего (полного) общего.
- 4.2 Обучающимся рекомендуется иметь начальные знания о требованиях и рекомендациях международных стандартов семейства ISO 9000.

5 ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОГРАММЫ

№	Наименование параметра	Описание
1	Общая продолжительность занятий, академических часов	32
2	Общая продолжительность лекционных занятий, академических часов	10,4
3	Общая продолжительность практических занятий академических часов	14,3
4	Количество лекционных занятий	15
5	Количество практических занятий	16
6	Количество промежуточных тестов	3
7	Количество итоговых тестов	1
8	Курсовая работа	2
9	Максимальное количество обучающихся	20
10	Время проведения аудиторных занятий	10.00 - 17.30



6 КРИТЕРИИ УСПЕШНОГО ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- 6.1 Посещение всех занятий в ходе проведения занятий (отсутствие на занятиях не более 2 часов - 0,5% от общего времени занятий).
- 6.2 Результативное выполнение практических работ.
- 6.3 Командная работа и открытая форма обсуждения.
- 6.4 Успешная сдача тестов по итогам дня (промежуточных) (не менее 70% от максимальной оценки).
- 6.5 Успешная сдача итогового теста (не менее 70% от максимальной оценки, при не менее 40% от максимальной оценки за каждый раздел теста).

7 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ.

7.1 Обучающиеся, успешно освоившие образовательную программу, должны:

Иметь знания по следующим вопросам:

- цель внедрения СМК;
- преимущества внедрения и сертификации СМК;
- интеграция СМК с другими системами менеджмента в организации;
- критерии разработки, внедрения и сертификации СМК;
- стадии и этапы разработки, внедрения и сертификации СМК в организации;
- оценка внешних и внутренних факторов, влияющих на организацию, выявление потребностей заинтересованных сторон и определение границ системы менеджмента качества;
- принципы менеджмента качества;
- процессный подход и риск ориентированное мышление;
- роль руководства в вопросах создания и совершенствования СМК;
- поддержка (инфраструктура, среда функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерений, знания организации, компетентность и осведомленность персонала, коммуникации);
- роль документированной информации;
- операционная деятельность (планирование, управление изменениями, определение потребностей рынка и взаимодействие с потребителями, процесс планирования производства),
- проектирование и разработка продукции и услуг,
- управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами,
- производство продукции и предоставление услуг, выпуск продукции и услуг,
- управление несоответствующими выходами;
- оценка результатов деятельности (риски и возможности, соответствие товаров и услуг, выполнение процессов, удовлетворенность потребителей, анализ и оценка данных, внутренние аудиты, анализ СМК);
- улучшение, развитие СМК, постоянное улучшение, инновации,
- Обладать навыками в следующих областях:
 - применение требований ISO 9001:2015 к деятельности своей организации;
 - разработка политики и целей Организации в области качества;
 - построение процессной модели СМК и определение взаимодействий процессов;
 - идентификация, планирование и описание процесса;
 - определение критериев и методов для мониторинга, анализа и измерения процесса;
 - определение рисков и возможностей процесса;
 - обеспечение управляемых условий для выпуска продукции/оказания услуги;



- действия в отношении несоответствующих выходов процессов, коррекция и корректирующие действия;
 - анализ, повышение результативности и постоянное улучшение процесса.
- 7.2 Обучающиеся, выполнившие требования по текущей успеваемости и посещаемости, успешно сдавшие итоговый тест и защитившие курсовую работу, получают удостоверение о повышении квалификации ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН» установленного образца по программе «Разработка и внедрение системы менеджмента качества».
- 7.3 Свидетельства об обучении выдаются слушателям, не сдавшим итоговый тест, при условии выполнения требований по посещаемости.

8 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ.

- 8.1 Помещения для проведения обучения должно иметь:
- площадь не менее 2 кв. метров на одного слушателя;
 - оснащение системами отопления и/или кондиционирования воздуха, обеспечивающими поддержание комфортной температуры;
 - оборудование - мультимедийный проектор, компьютер, экран, доска для письма фломастерами или флип-чарт.
 - если используется доска для письма фломастерами, то должны быть подготовлены листы бумаги формата А1 в количестве, необходимом для проведения практических занятий, на доске должны быть предусмотрены крепления для листов бумаги.
- 8.2 Производственные условия должны обеспечивать обучающимся:
- возможность проведения практических занятий с разбивкой группы обучающихся на подгруппы;
 - достаточное освещение и вентиляцию, чтобы максимально уменьшить утомляемость обучающихся в ходе занятий;
 - наличие рабочего места (стол и стул) для размещения учебных материалов и ведения записей;
- 8.3 Обучающимся и преподавателям должен быть предоставлен гардероб для верхней одежды, возможность беспрепятственно пользоваться санитарно-техническими помещениями.

9 РАЗДАТОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ:

- Учебный график по образовательной программе;
- Тексты стандартов ISO 9000:2015; ISO 9001:2015; (для использования на обучении в ЧОУ ДПО «УМЦ "РЕГКОН" в учебных целях);
- Методическое пособие к образовательной программе «Разработка и внедрение системы менеджмента качества». Учебно-методический центр «Регистр-Консалтинг», Санкт Петербург, 2018 г. (часть 1 и часть 2);
- Формы для выполнения практических занятий, тестов;
- Бумага для письма или блокнот, ручка.



10. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/ п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов (минут)	В том числе			
			Лекции	выездные занятия, стажировка, деловые игры и др.	практические, лабораторные, семинарские занятия	Форма контроля
1	Введение. Лекция «Цели, задачи и особенности проекта «Разработка и внедрение СМК в организации»	30	30			
2	Практическое занятие №1	30			30	
3	Лекция: «Контекст организации и система менеджмента качества»	30	30			
4	Практическое занятие №2	15			15	
5	Лекция: «Лидерство, стратегия и планирование»	30	30			
6	Практическое занятие №3	45			45	
7	Лекция «Процессный подход в СМК»	15	15			
8	Практическое занятие №4	30			30	
9	Лекция «Методы описания процессов СМК»	30	30			
10	Практическое занятие №5	30			30	
11	Практическое занятие №6	30			30	
12	Лекция «Документированная информация»	45	45			
13	Практическое занятие №7:	45			45	
14	Лекция: «Поддержка»	30	30			
15	Практическое занятие №8	30			30	
16	Лекция: «Операционная деятельность»	30	30			
17	Практическое занятие №9	45			45	
18	Лекция «Качество проектирования и разработки продукции и услуг»	45	45			
19	Практическое занятие №10	55			55	
20	Лекция «Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками»	30	30			
21	Практическое занятие №11	45			45	
22	Лекция «Производство продукции и предоставление услуг»	35	35			



«Разработка и внедрение системы менеджмента качества»

23	Практическое занятие №12	40			40	
24	Лекция «Выпуск продукции и услуг. Управление несоответствующими результатами процессов»	30	30			
25	Практическое занятие №13	45			45	
26	Лекция «Мониторинг, измерение, анализ и оценка»	15	15			
27	Лекция: «Оценка удовлетворенности потребителей. Внутренний аудит СМК»	45	45			
28	Практическое занятие №14	40			40	
29	Практическое занятие №15	45			45	
30	Лекция «Анализ деятельности организации со стороны руководства. Улучшение»	30	30			
31	Практическое занятие №16	30			30	
32	Подведение итогов курса	45			45	
33	Промежуточные тесты	115				115
34	Итоговый тест	30				30
35	Курсовая работа «Документирование бизнес-процесса организации»	180				180
	ИТОГО	1440	470		645	325
		32 часа	10,4 часов		14,3 часов	7,3 часов

10 УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Время занятий	Темы занятий
День 1	
09.55 - 10.00	Регистрация обучающихся
10.00 - 10.10	Введение Представление преподавателя и слушателей семинара
10.10 - 10.30	Практическое занятие №1: «Анкета»
10.30-11.15	Лекция 1: Преимущества, цели и критерии разработки и внедрения СМК <ul style="list-style-type: none">– Терминология системы менеджмента качества.– Основные цели и преимущества разработки СМК.– Принципы менеджмента качества.– Использование методологии PDCA для системы менеджмента качества и менеджмента процессов.– Концепция риск-ориентированного мышления и ее применение в СМК.– Процессный подход.– Состав и применение стандартов ISO 9000.– Этапы, риски и возможности проекта разработки и внедрения СМК в организации.
11.15-11.30	Экспресс- задание 2: Применение методологии PDCA для определения требуемых действий в СМК
11.30-11.45	Перерыв



«Разработка и внедрение системы менеджмента качества»

11.45 - 12.15	Лекция 2: Базовые основы и концепции для построения и обеспечения стабильности функционирования СМК <ul style="list-style-type: none">– Структура стандарта ISO 9001.– Иерархический принцип построения и развертывания СМК в организации.– Риск-ориентированное мышление. Основные понятия. Концепция риск-ориентированного мышления и ее применение в СМК.– Процессный подход.– Внешняя и внутренняя среда, заинтересованные стороны организации.– Определение влияния среды организации на систему менеджмента качества.– Понимание отличительных особенностей организации.
12.15-13.00	Практическое задание 2: Формулирование области распространения системы менеджмента качества. Определение заинтересованных сторон организации и их влияния на СМК.
13.00 - 14.00	Обед
14.00-14.45	Лекция 3: Лидерство и планирование в СМК <ul style="list-style-type: none">– Лидерство и приверженность.– Политика в области качества. Ориентация на потребителей, 3С и обязательства в отношении развития СМК.– Доведение политики до персонала и заинтересованных сторон.– Функции, ответственность и полномочия в СМК.– Планирование мероприятий по обращению с рисками и возможностями.– Цели в области качества и планирование их достижения.– Планирование и управление изменениями.
14.45 - 15.30	Практическое задание 3: Политика в области качества
15.30 - 15.45	Перерыв
15.45 - 16.30	Лекция 4: Средства обеспечения, поддержка функционирования СМК <ul style="list-style-type: none">– Человеческие ресурсы.– Обеспечение достаточности, пригодности и надежности функционирования инфраструктуры.– Создание среды для мотивации персонала и стабильного функционирования процессов СМК.– Ресурсы для мониторинга и измерений.
16.30- 16.15	Практическое задание 4: Цели и показатели в области качества. Планирование их достижения с учетом результатов анализа рисков и возможностей.
16.15- 16.45	Лекция 5: Знания, обмен информацией и документационное обеспечение в СМК <ul style="list-style-type: none">– Знания организации.– Компетентность.– Осведомленность.– Порядок внутреннего и внешнего обмена информацией.
16.45 - 17.05	Выдача курсовой работы
17.05 - 17.30	Тест по итогам первого дня занятий
17.30	Окончание занятий первого дня
День 2	
10.00 - 10.10	Анализ результатов тестирования по итогам первого учебного дня
10.10 - 10.35	Лекция 5: Знания, обмен информацией и документационное обеспечение в СМК <ul style="list-style-type: none">– Управление документированной информацией.



«Разработка и внедрение системы менеджмента качества»

10.35 - 11.20	Практическое задание 5: Управление документированной информацией
11.20 - 11.35	Перерыв
11.35 - 12.15	Лекция 6: Реализация процессного подхода в СМК организации <ul style="list-style-type: none">– Определение взаимодействия процессов. Построение процессной модели СМК.– Анализ законодательных и др. применимых нормативных правовых актов.– Планирование процесса. Установление критериев для процесса, приемки продукции и услуги.– Обязательные действия, роли и ответственности вовлеченных руководителей, исполнителей и участников процесса.– Ресурсное обеспечение и поддержка функционирования процесса.– Управление запланированными изменениями процесса.
12.15-13.00	Практическое задание 6: Процессная модель СМК Организации
13.00 - 14.00	Обед
14.00-14.45	Лекция 7: Определение требований к продукции и услугам <ul style="list-style-type: none">– Определение потребителей и заинтересованных сторон. Связь с потребителями.– Определение потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон.– Определение и анализ требований к продукции и услугам.– Управление изменениями требований к продукции услугам.
14.45-15.30	Практическое задание 7: Потребности, ожидания и установленные требования потребителей
15.30 - 15.45	Перерыв
15.45-16.30	Лекция 8: Методы описания процессов <ul style="list-style-type: none">– Причины документирования процессов.– Определение входов, выходов, обязательных действий и точек контроля процесса. Построение блок-схемы процесса.– Выбор методов измерения, контроля и анализа.– Рассмотрение способов и примеров описания процессов СМК.– Выбор и применение шаблонов для документирования процесса.
16.30-17.15	Практическое задание 8: Построение блок –схемы процесса, описание процесса (табличный метод)
17.15 - 17.30	Тест по итогам второго дня занятий
17.30	Окончание занятий второго дня
День 3	
10.00 - 10.15	Анализ результатов тестирования по итогам второго учебного дня
10.15-10.45	Лекция 9: Качество проектирования и разработки продукции и услуг <ul style="list-style-type: none">– Определение этапов и средств управления проектированием и разработкой.– Взаимосвязи процесса проектирования и разработки.– Требуемые стадии процесса проектирования и разработки.– Входные и выходные данные процесса проектирования и разработки.– Поддержание процесса проектирования и разработки для последующего производства и предоставления услуги.– Изменения проектирования и разработки.
10.45-11.30	Практическое задание 9: Разработка рабочей инструкции.
11.30 - 11.45	Перерыв



«Разработка и внедрение системы менеджмента качества»

11.45 - 12.15	Лекция 10: Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками <ul style="list-style-type: none">– Тип и степень управления процессами, продукцией и услугами внешних поставщиков.– Критерии для оценки и выбора поставщиков.– Информация, предоставляемая внешним поставщикам.– Деятельность по верификации и валидации в отношении внешних поставщиков.– Оценка результативности средств, применяемых для управления соответствием процессов, продукции и услуг.
12.15- 13.00	Практическое задание 10: Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.
13.00 - 14.00	Обед
14.00-14.45	Лекция 11: Производство продукции <ul style="list-style-type: none">– Управляемые условия для производства продукции и предоставления услуг.– Идентификация и прослеживаемость.– Сохранение качества продукции/услуги в ходе выпуска и поставки продукции/при оказании услуги.– Валидация процессов.– Человеческий фактор. Способы защиты от ошибок.– Управление изменениями в производстве продукции и предоставлении услуги.
14.45 - 15.30	Практическое занятие 11: Планирование качества в производстве продукции.
15.30 - 15.45	Перерыв
15.45 - 16.25	Лекция 12: Выпуск продукции <ul style="list-style-type: none">– Выпуск продукции/оказание услуг.– Верификация продукции и услуги.– Методы измерения и контроля качества продукции.– Деятельность после поставки.– Ответственность и полномочия для принятия решений в отношении несоответствующей продукции.– Действия по ограничению распространения, исправлению и применению несоответствующей продукции.
16.25 - 17.10	Практическое задание 12: Идентификация несоответствующей продукции и меры по ограничению распространения несоответствий
17.10 - 17.30	Тест по итогам третьего дня занятий
17.30	Окончание занятий третьего дня
День 4	
10.00 - 10.15	Анализ результатов тестирования по итогам третьего учебного дня.
10.15 - 11.00	Лекция 13: Мониторинг, измерение, анализ и оценка <ul style="list-style-type: none">– Цели, объекты и методы мониторинга и измерения в СМК.– Мониторинг удовлетворенности потребителей и оценка степени удовлетворенности потребителей.– Поддержание и сохранение баз, обработка и анализ данных и информации для последующего анализа, оценки и выводов.– Внутренний аудит СМК.– Управление несоответствиями и корректирующими действиями.



«Разработка и внедрение системы менеджмента качества»

11.00 - 11.45	Практическое задание 13: Анализ несоответствий, планирование и оценка результативности корректирующих действий
11.45 - 12.00	Перерыв
12.00 - 12.45	Лекция 14: Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства и принятие решений по постоянному улучшению – Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства. – Постоянное улучшение. – Принятие решений в отношении развития СМК и обеспечения устойчивого успеха организации. – Современные методы, используемые для оценки и развития СМК.
12.45 - 13.00	Подготовка к защите курсовых работ
13.00 - 14.00	Обед
14.00 - 15.30	Защита курсовых работ
15.30 - 15.45	Перерыв
15.45 -17.10	Защита курсовых работ
17.10-17.30	Подведение итогов курса. Ответы на вопросы
17.30	Заккрытие курса