



Системы менеджмента качества на основе ISO 9001: теория и практика

Программа онлайн-курса 144 академических часов

Содержание онлайн-курса

МОДУЛЬ 1. Введение в систему менеджмента качества	
<p>Занятие 1.1. Стандарты системы менеджмента качества</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Менеджмент качества: основные понятия– Серия международных стандартов ISO 9000– Стандарт ISO 9000: область применения и структура– Стандарт ISO 9001: область применения и структура– Стандарт ISO 9004: область применения и структура– Другие международные стандарты в области менеджмента качества– Сертификация систем менеджмента качества <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 21 приложение (вопрос-ответ): ISO, ISO 9001, ISO 9000, ISO 9004, ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10008, ISO 10011, ISO 10012, ISO/TR 10013, ISO 10014, ISO 10015, ISO/TR 10017, ISO 10018, ISO 10019, ISO 17021
<p>Занятие 1.2. Качество и система менеджмента качества</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Качество: понятие и подходы к оценке– Система менеджмента качества– Поддержка системы менеджмента качества <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: карта процесса, схема взаимодействия процессов <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы



<p>Занятие 1.3. Принципы системы менеджмента качества</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Ориентация на потребителя– Лидерство– Взаимодействие работников– Процессный подход– Улучшение– Принятие решений, основанное на свидетельствах– Менеджмент взаимоотношений <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы
<p>МОДУЛЬ 2. Процессный подход в системе менеджмента качества</p>	
<p>Занятие 2.1. Процессный подход: основные понятия</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Подходы к управлению: функциональный и процессный– Процессы и их классификация– Цикл PDCA в системе менеджмента качества <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 4 документа: классификация и перечни процессов, органиграмма <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 приложения (вопрос-ответ): Цикл Деминга, Риск-ориентированное мышление
<p>Занятие 2.2. Процесс и его характеристики: основные понятия</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Процесс и владелец процесса– Входы и ресурсы процесса– Выходы процесса– Матрица ответственности– Показатели процесса <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 4 документа: кейс, схемы и показатели различных процессов <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы



<p>Занятие 2.3. Процессная модель управления: основные понятия</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Способы и технологии описания бизнес-процессов– Логика и уровни описания бизнес-процессов– Порядок описания бизнес-процессов– Процессная модель: основные понятия <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 9 документов: процессная модель 1-го уровня, межпроцессное соглашение, схемы описания и карты различных процессов <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 приложения (вопрос-ответ): Технология DFD, Технология WFD
<p>МОДУЛЬ 3. Общие требования к системе менеджмента качества</p>	
<p>Занятие 3.1. Среда (контекст) организации</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Внутренние и внешние факторы среды организации– Потребности и ожидания заинтересованных сторон– Удовлетворённость, потребности и ожидания потребителей– Атрибуты качества в методе Кано <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 3 документа: кейс, процедура «Анализ контекста организации» (фрагмент), анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– Приложение (вопрос-ответ): Метод Кано
<p>Занятие 3.2. Лидерство и политика в области качества</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Лидерство и приверженность высшего руководства в области качества– Политика и цели организации в области качества <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 документ: цели в области качества <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания



	<ul style="list-style-type: none">– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– Приложение (вопрос-ответ): SMART
<p>Занятие 3.3. Управление рисками и возможностями</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Риски: основные понятия– Действия в отношении рисков и возможностей– Идентификация и анализ рисков– Оценка вероятности и серьёзности рисков– Программы управления рисками– Управление возможностями <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 4 документа: анализ организационных рисков, кейс, карты разных процессов с перечнем рисков и паспортом риска <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 10 приложений (вопрос-ответ): ISO 73:2009, Мозговой штурм, SWOT-анализ, 5 почему, Интервью с сотрудниками, Анализ внешних источников, Обмен практиками, Привлечение экспертов, FMEA, НАССР
<p>Занятие 3.4. Управление изменениями</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Причины и признаки изменений– Группы, направления и виды изменений– Планирование изменений– Основные подходы к управлению изменениям <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 3 документа: отчёт о контроле изменений, процедура «Управление изменениями» (содержание), схема описания процесса «Управление изменениями» <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы
<p>МОДУЛЬ 4. Обеспечение системы менеджмента качества</p>	
<p>Занятие 4.1. Ресурсы системы менеджмента качества</p> <p>4 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Человеческие ресурсы– Инфраструктура и среда для функционирования процессов– Ресурсы для мониторинга и измерения– Знания организации <p>Примеры из практики:</p>



	<ul style="list-style-type: none">– 7 документов: график планово-предупредительных работ, санитарная программа, технологическая схема производства, процедура «Метрологическое обеспечение производства продукции» (фрагмент), перечень средств измерений, подлежащих поверке и калибровке, график проверки средств измерений, инструкция СМК «Порядок работы информационных систем» <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы
<p>Занятие 4.2. Компетентность, осведомлённость и обучение персонала</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Виды и уровни компетенций– Модель и профили компетенций– Компетентность персонала– Осведомлённость персонала– Обучение персонала– Указания по вовлечению работников и их компетентности <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: модель компетенций, профиль компетенций <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 приложения (вопрос-ответ): ISO 10015, ISO 10018
<p>Занятие 4.3. Документированная информация в системе менеджмента качества</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Общие требования к созданию и актуализации документированной информации– Структура и содержание документированной информации– Управление документированной информацией– Управление записями о качестве <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 5 документов: процедура «Управление документированной информацией» (фрагмент), перечень документов системы менеджмента качества, записи по качеству в конкретном процессе и перечень согласно ISO 9001:2015, работа с внешней документацией <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 приложения (вопрос-ответ): ISO 9001:2015 (документированная информация), ISO 10013



МОДУЛЬ 5. Операционная деятельность в системе менеджмента качества	
<p>Занятие 5.1. Введение в раздел «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»</p> <p>2 часа</p>	<p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Требования стандарта ISO 9001:2015 к процессам жизненного цикла продукции / услуги– Структура раздела «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»
<p>Занятие 5.2. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Требования стандарта ISO 9001:2015 к планированию и управлению деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг– Основные действия и документы по планированию в области качества <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: структура руководства по СМК, шаблон процедуры / регламента / стандарта СМК <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– Приложение (вопрос-ответ): ISO 10005:2018
<p>Занятие 5.3. Требования к продукции и услугам</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Продукция и услуги: основные понятия– Связь с потребителями– Определение требований, относящихся к продукции и услугам– Анализ требований к продукции и услугам– Изменения требований к продукции и услугам <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: спецификации конкретных продуктов <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– Приложение (вопрос-ответ): ГОСТ Р 50646-2012
<p>Занятие 5.4. Проектирование и разработка продукции и услуг</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Проектирование и разработка продукции и услуг: основные понятия



	<ul style="list-style-type: none">- Планирование проектирования и разработки продукции и услуг- Входные данные для проектирования и разработки продукции и услуг- Средства управления проектированием и разработкой продукции и услуг- Выходные данные проектирования и разработки продукции и услуг- Изменения проектирования и разработки продукции и услуг <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3 документа: разные карты процесса «Проектирование и разработка», форма оформления ТЗ на разработку нового продукта <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">- Задания- Правильные ответы
<p>Занятие 5.5. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками</p> <p>4 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">- Взаимодействие с внешними поставщиками: основные положения- Тип и степень управления в отношении внешнего поставщика- Информация, предоставляемая внешним поставщикам <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3 документа: схема и карта процесса «Закупки», список одобренных поставщиков и результаты оценки поставщиков <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">- Задания- Правильные ответы
<p>Занятие 5.6. Производство продукции и предоставление услуг</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">- Управление производством продукции и предоставлением услуг- Идентификация и прослеживаемость выходов- Собственность потребителей или внешних поставщиков- Сохранение выходов производства продукции и предоставления услуг- Деятельность после поставки- Управление изменениями <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 документ: карта процесса «Производство продукции» <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">- Задания



	<p>– Правильные ответы</p>
<p>Занятие 5.7. Выпуск продукции и услуг</p> <p>3 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Реализация запланированных мероприятий по выпуску продукции и услуг– Регистрация и сохранение документированной информации о выпуске продукции и услуг <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы
<p>Занятие 5.8. Управление несоответствующими результатами процессов</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Идентификация и управление несоответствующими результатами процессов– Характер несоответствия и действия в отношении несоответствующих результатов процессов– Регистрация и сохранение документированной информации о несоответствиях– Типовой алгоритм управления несоответствиями <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 5 документов: работа с несоответствующей продукцией, разработка корректирующих действий, несоответствия на сертификационном аудите, форма решения об утилизации несоответствующей продукции, форма разрешения на отклонение <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 приложения (вопрос-ответ): Метод «5 почему», Диаграмма Исикавы
<p>МОДУЛЬ 6. Оценка функционирования и улучшение системы менеджмента качества</p>	
<p>Занятие 6.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Общий перечень требований стандарта ISO 9001:2015 к мониторингу, измерению, анализу и оценке– Действия, необходимые для выполнения требований стандарта ISO 9001:2015 по мониторингу, измерению, анализу и оценке– Объекты мониторинга и измерения– Удовлетворённость потребителей– Анализ и оценка данных– Статистические методы анализа качества



Системы менеджмента качества на основе ISO 9001: теория и практика.
Программа онлайн-курса
ООО «ИнтерКонсалт» www.iksystems.ru

	<p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: анализ удовлетворенности потребителей по точкам контакта, перечень средств измерений, подлежащих контролю и надзору <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 7 приложений (вопрос-ответ): Контрольный лист, Карта Шухарта, Диаграмма Исикавы, Диаграмма Парето, Гистограмма распределения, Диаграмма разброса, Стратификация
<p>Занятие 6.2. Внутренний аудит системы менеджмента качества</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Требования к внутренним аудитам и аудиторам– Порядок планирования внутренних аудитов– Порядок проведения внутренних аудитов <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 5 документов: приказ о внутреннем аудите, годовой график и программа внутренних аудитов СМК, план внутреннего аудита, отчет по результатам внутреннего аудита СМК <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– Приложение (вопрос-ответ): ISO 19011
<p>Занятие 6.3. Анализ со стороны руководства</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Общие требования стандарта ISO 9001:2015 к анализу со стороны руководства– Входные данные анализа со стороны руководства– Выходные данные анализа со стороны руководства <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 документ: отчет по анализу со стороны высшего руководства <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы
<p>Занятие 6.4. Улучшение системы менеджмента качества</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Общие требования стандарта ISO 9001:2015 к улучшению системы менеджмента качества



	<ul style="list-style-type: none">– Несоответствия и корректирующие действия– Постоянное улучшение <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: несоответствия, выявленные в ходе аудита СМК, описание возможностей для улучшения <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания– Правильные ответы
МОДУЛЬ 7. Практика применения системы менеджмента качества	
Занятие 7.1. Сквозной пример – «Разработка, внедрение и функционирование системы менеджмента качества» 4 часа	
МОДУЛЬ 8. Видеокурс СМК (в записи) ~ 6 часов	
Часть 1 ~ 0,5 часа	Введение в систему менеджмента качества <ul style="list-style-type: none">– Стандарты системы менеджмента качества– Качество и система менеджмента качества– Принципы системы менеджмента качества
Часть 2 ~ 1 час	Процессный подход в системе менеджмента качества <ul style="list-style-type: none">– Процессный подход: основные понятия– Процесс и его характеристики: основные понятия– Процессная модель управления: основные понятия
Часть 3 ~ 1,5 часа	Общие требования к системе менеджмента качества <ul style="list-style-type: none">– Среда (контекст) организации– Лидерство и политика в области качества– Управление рисками и возможностями– Управление изменениями
Часть 4 ~ 1 час	Обеспечение системы менеджмента качества <ul style="list-style-type: none">– Ресурсы системы менеджмента качества– Компетентность, осведомленность и обучение персонала– Документированная информация в системе менеджмента качества
Часть 5 ~ 1,5 часа	Операционная деятельность в системе менеджмента качества <ul style="list-style-type: none">– Введение в раздел «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»– Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг– Требования к продукции и услугам– Проектирование и разработка продукции и услуг– Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками– Производство продукции и предоставление услуг– Выпуск продукции и услуг– Управление несоответствующими результатами процессов
Часть 6 ~ 0,5 часа	Оценка функционирования и улучшение системы менеджмента качества



	<ul style="list-style-type: none">– Мониторинг, измерение, анализ и оценка– Внутренний аудит системы менеджмента качества– Анализ со стороны руководства– Улучшение системы менеджмента качества
МОДУЛЬ 9. Аттестация ~ 3 часа	
Тест часть 1 ~ 0,3 часа	– Введение в систему менеджмента качества
Тест часть 2 ~ 0,6 часа	– Процессный подход в системе менеджмента качества
Тест часть 3 ~ 0,6 часа	– Общие требования к системе менеджмента качества
Тест часть 4 ~ 0,6 часа	– Обеспечение системы менеджмента качества
Тест часть 5 ~ 0,6 часа	– Операционная деятельность в системе менеджмента качества
Тест часть 6 ~ 0,3 часа	– Оценка функционирования и улучшение системы менеджмента качества
МОДУЛЬ 10. Файлы для скачивания	
<ol style="list-style-type: none">1. Программа курса2. Словарь терминов3. Подарок от ИнтерКонсалт. Шаблоны форм СМК для заполнения (7 шаблонов)	

Примечания к программе:

1. Достаточное количество примеров приводится непосредственно в лекциях и видеоуроках (помимо раздела «Примеры из практики»).
2. В разделе «Примеры из практики» представлены необходимые для поддержки теоретического материала фрагменты документов и полные версии документов.
3. До момента выхода онлайн курса в настоящую программу могут быть внесены незначительные корректировки.