# Системы менеджмента качества на основе ISO 9001: теория и практика

## Программа онлайн-курса

### 144 академических часа

### Содержание

**Модуль 1. Введение в систему менеджмента качества.....3**

Занятие 1.1. Стандарты системы менеджмента качества

Занятие 1.2. Качество и система менеджмента качества

Занятие 1.3. Принципы системы менеджмента качества

**Модуль 2. Процессный подход в системе менеджмента качества.....4**

Занятие 2.1. Процессный подход: основные понятия

Занятие 2.2. Процесс и его характеристики: основные понятия

Занятие 2.3. Процессная модель управления: основные понятия

**Модуль 3. Общие требования к системе менеджмента качества.....5**

Занятие 3.1. Среда (контекст) организации

Занятие 3.2. Лидерство и политика в области качества

Занятие 3.3. Управление рисками и возможностями

Занятие 3.4. Управление изменениями

**Модуль 4. Обеспечение системы менеджмента качества.....6**

Занятие 4.1. Ресурсы системы менеджмента качества

Занятие 4.2. Компетентность, осведомлённость и обучение персонала

Занятие 4.3. Документированная информация в системе менеджмента качества

**Модуль 5. Операционная деятельность в системе менеджмента качества .....8**

Занятие 5.1. Введение в раздел «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»

Занятие 5.2. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

ИнтерКонсалт

Занятие 5.3. Требования к продукции и услугам

Занятие 5.4. Проектирование и разработка продукции и услуг

Занятие 5.5. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Занятие 5.6. Производство продукции и предоставление услуг

Занятие 5.7. Выпуск продукции и услуг

Занятие 5.8. Управление несоответствующими результатами процессов

**Модуль 6. Оценка функционирования и улучшение системы менеджмента качества...……11**

Занятие 6.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Занятие 6.2. Внутренний аудит системы менеджмента качества

Занятие 6.3. Анализ со стороны руководства

Занятие 6.4. Улучшение системы менеджмента качества

**Модуль 7. Практика применения системы менеджмента качества…12**

Занятие 7.1. Сквозной пример – «Разработка и внедрение системы менеджмента качества»

Занятие 7.2. Специализированный сервис для проведения аудитов и управления несоответствиями (GRAIT Audit)

Занятие 7.3. Специализированный сервис для оптимизации бизнес-процессов (GRAIT Process)

**Модуль 8. Видео……...……...……13**

**Модуль 9. Аттестация……...……...……...14**

**Модуль 10. Файлы для скачивания……...……14**

**Компетенции в результате освоения программы……....15**

ИнтерКонсалт

## Подробное содержание программы

| МОДУЛЬ 1. Введение в систему менеджмента качества | |
|---|---|
| Занятие 1.1. Стандарты системы менеджмента качества<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Менеджмент качества: основные понятия<br>– Серия международных стандартов ISO 9000<br>– Стандарт ISO 9000: область применения и структура<br>– Стандарт ISO 9001: область применения и структура<br>– Стандарт ISO 9004: область применения и структура<br>– Другие международные стандарты в области менеджмента качества<br>– Сертификация систем менеджмента качества<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 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 |
| Занятие 1.2. Качество и система менеджмента качества<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Качество: понятие и подходы к оценке<br>– Система менеджмента качества<br>– Поддержка системы менеджмента качества<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 2 документа: Карта процесса, Схема взаимодействия процессов<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| Занятие 1.3. Принципы системы менеджмента качества<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Ориентация на потребителя<br>– Лидерство<br>– Взаимодействие работников<br>– Процессный подход<br>– Улучшение |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | – Принятие решений, основанное на свидетельствах<br>– Менеджмент взаимоотношений<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| **МОДУЛЬ 2. Процессный подход в системе менеджмента качества** | |
| Занятие 2.1. Процессный подход: основные понятия<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Подходы к управлению: функциональный и процессный<br>– Процессы и их классификация<br>– Цикл PDCA в системе менеджмента качества<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 4 документа: 2 классификации процессов, Перечни процессов, Организационная схема<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 2 приложения (вопрос-ответ): Цикл Деминга, Риск-ориентированное мышление |
| Занятие 2.2. Процесс и его характеристики: основные понятия<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Процесс и владелец процесса<br>– Входы и ресурсы процесса<br>– Выходы процесса<br>– Матрица ответственности<br>– Показатели процесса<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 4 документа: Кейс, 2 схемы процесса, Показатели различных процессов<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| Занятие 2.3. Процессная модель управления: основные понятия<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Способы и технологии описания бизнес-процессов<br>– Логика и уровни описания бизнес-процессов<br>– Порядок описания бизнес-процессов<br>– Процессная модель: основные понятия |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | **Примеры из практики:**<br>– 9 документов: Процессная модель 1-го уровня, Межпроцессное соглашение, Схемы описания процессов, Карты процессов<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 2 приложения (вопрос-ответ): Технология DFD, Технология WFD |
| **МОДУЛЬ 3. Общие требования к системе менеджмента качества** | |
| Занятие 3.1. Среда (контекст) организации<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Внутренние и внешние факторы среды организации<br>– Потребности и ожидания заинтересованных сторон<br>– Удовлетворённость, потребности и ожидания потребителей<br>– Атрибуты качества в методе Кано<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 3 документа: Кейс, Процедура «Анализ контекста организации» (фрагмент), Анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– Приложение (вопрос-ответ): Метод Кано |
| Занятие 3.2. Лидерство и политика в области качества<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Лидерство и приверженность высшего руководства в области качества<br>– Политика и цели организации в области качества<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 1 документ: Цели в области качества<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– Приложение (вопрос-ответ): SMART |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| Занятие 3.3. Управление рисками и возможностями<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Риски: основные понятия<br>– Действия в отношении рисков и возможностей<br>– Идентификация и анализ рисков<br>– Оценка вероятности и серьёзности рисков<br>– Программы управления рисками<br>– Управление возможностями<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 4 документа: Анализ организационных рисков, Кейс, Карты разных процессов с перечнем рисков и паспортом риска<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 10 приложений (вопрос-ответ): ISO 73:2009, Мозговой штурм, SWOT-анализ, 5 почему, Интервью с сотрудниками, Анализ внешних источников, Обмен практиками, Привлечение экспертов, FMEA, HACCP |
| Занятие 3.4. Управление изменениями<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Причины и признаки изменений<br>– Группы, направления и виды изменений<br>– Планирование изменений<br>– Основные подходы к управлению изменениям<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 3 документа: Отчёт о контроле изменений, Процедура «Управление изменениями» (содержание), Схема описания процесса «Управление изменениями»<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| **МОДУЛЬ 4. Обеспечение системы менеджмента качества** | |
| Занятие 4.1. Ресурсы системы менеджмента качества<br><br>**4 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Человеческие ресурсы<br>– Инфраструктура и среда для функционирования процессов<br>– Ресурсы для мониторинга и измерения<br>– Знания организации |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | **Примеры из практики:**<br>– 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»<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| Занятие 4.2. Компетентность, осведомлённость и обучение персонала<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Виды и уровни компетенций<br>– Модель и профили компетенций<br>– Компетентность персонала<br>– Осведомлённость персонала<br>– Обучение персонала<br>– Указания по вовлечению работников и их компетентности<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 2 документа: Модель компетенций, Профиль компетенций<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 2 приложения (вопрос-ответ): ISO 10015, ISO 10018 |
| Занятие 4.3. Документированная информация в системе менеджмента качества<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Общие требования к созданию и актуализации документированной информации<br>– Структура и содержание документированной информации<br>– Управление документированной информацией<br>– Управление записями о качестве<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 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 |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | **Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 2 приложения (вопрос-ответ): ISO 9001:2015 (документированная информация), ISO 10013 |
| **МОДУЛЬ 5. Операционная деятельность в системе менеджмента качества** | |
| Занятие 5.1. Введение в раздел «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»<br><br>**2 часа** | **Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Требования стандарта ISO 9001:2015 к процессам жизненного цикла продукции / услуги<br>– Структура раздела «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг» |
| Занятие 5.2. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Требования стандарта ISO 9001:2015 к планированию и управлению деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг<br>– Основные действия и документы по планированию в области качества<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 2 документа: Структура руководства по СМК, Шаблон процедуры / регламента / стандарта СМК<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– Приложение (вопрос-ответ): ISO 10005:2018 |
| Занятие 5.3. Требования к продукции и услугам<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Продукция и услуги: основные понятия<br>– Связь с потребителями<br>– Определение требований, относящихся к продукции и услугам<br>– Анализ требований к продукции и услугам<br>– Изменения требований к продукции и услугам<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 2 документа: Спецификации конкретных продуктов |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | **Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– Приложение (вопрос-ответ): ГОСТ Р 50646-2012 |
| Занятие 5.4. Проектирование и разработка продукции и услуг<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Проектирование и разработка продукции и услуг: основные понятия<br>– Планирование проектирования и разработки продукции и услуг<br>– Входные данные для проектирования и разработки продукции и услуг<br>– Средства управления проектированием и разработкой продукции и услуг<br>– Выходные данные проектирования и разработки продукции и услуг<br>– Изменения проектирования и разработки продукции и услуг<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 3 документа: 2 карты процесса «Проектирование и разработка», Форма оформления ТЗ на разработку нового продукта<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| Занятие 5.5. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками<br><br>**4 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Взаимодействие с внешними поставщиками: основные положения<br>– Тип и степень управления в отношении внешнего поставщика<br>– Информация, предоставляемая внешним поставщикам<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 3 документа: Схема и карта процесса «Закупки», Список одобренных поставщиков и результаты оценки поставщиков<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| Занятие 5.6. Производство продукции и предоставление услуг<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Управление производством продукции и предоставлением услуг<br>– Идентификация и прослеживаемость выходов<br>– Собственность потребителей или внешних поставщиков<br>– Сохранение выходов производства продукции и предоставления услуг<br>– Деятельность после поставки<br>– Управление изменениями<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 1 документ: Карта процесса «Производство продукции»<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| Занятие 5.7. Выпуск продукции и услуг<br><br>**3 часа** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Реализация запланированных мероприятий по выпуску продукции и услуг<br>– Регистрация и сохранение документированной информации о выпуске продукции и услуг<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| Занятие 5.8. Управление несоответствующими результатами процессов<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Идентификация и управление несоответствующими результатами процессов<br>– Характер несоответствия и действия в отношении несоответствующих результатов процессов<br>– Регистрация и сохранение документированной информации о несоответствиях<br>– Типовой алгоритм управления несоответствиями<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 5 документов: Работа с несоответствующей продукцией, Разработка корректирующих действий, Несоответствия на сертификационном аудите, Форма решения об утилизации несоответствующей продукции, Форма разрешения на отклонение |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | **Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 2 приложения (вопрос-ответ): Метод «5 почему», Диаграмма Исикавы |
| **МОДУЛЬ 6. Оценка функционирования и улучшение системы менеджмента качества** | |
| Занятие 6.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка<br><br>**6 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Общий перечень требований стандарта ISO 9001:2015 к мониторингу, измерению, анализу и оценке<br>– Действия, необходимые для выполнения требований стандарта ISO 9001:2015 по мониторингу, измерению, анализу и оценке<br>– Объекты мониторинга и измерения<br>– Удовлетворённость потребителей<br>– Анализ и оценка данных<br>– Статистические методы анализа качества<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 2 документа: Анализ удовлетворенности потребителей по точкам контакта, Перечень средств измерений, подлежащих контролю и надзору<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– 7 приложений (вопрос-ответ): Контрольный лист, Карта Шухарта, Диаграмма Исикавы, Диаграмма Парето, Гистограмма распределения, Диаграмма разброса, Стратификация |
| Занятие 6.2. Внутренний аудит системы менеджмента качества<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Требования к внутренним аудитам и аудиторам<br>– Порядок планирования внутренних аудитов<br>– Порядок проведения внутренних аудитов<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 5 документов: Приказ о внутреннем аудите, Годовой график и Программа внутренних аудитов СМК, План внутреннего аудита, отчет по результатам внутреннего аудита СМК |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | **Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы<br><br>**Дополнительно:**<br>– Приложение (вопрос-ответ): ISO 19011 |
| Занятие 6.3. Анализ со стороны руководства<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Общие требования стандарта ISO 9001:2015 к анализу со стороны руководства<br>– Входные данные анализа со стороны руководства<br>– Выходные данные анализа со стороны руководства<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 1 документ: Отчет по анализу со стороны высшего руководства<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| Занятие 6.4. Улучшение системы менеджмента качества<br><br>**5 часов** | **Термины и определения**<br><br>**Лекция и видеоурок по вопросам:**<br>– Общие требования стандарта ISO 9001:2015 к улучшению системы менеджмента качества<br>– Несоответствия и корректирующие действия<br>– Постоянное улучшение<br><br>**Примеры из практики:**<br>– 2 документа: Несоответствия, выявленные в ходе аудита СМК, Описание возможностей для улучшения<br><br>**Самостоятельная работа:**<br>– Задания<br>– Правильные ответы |
| **МОДУЛЬ 7. Практика применения системы менеджмента качества** | |
| Занятие 7.1. Сквозной пример – «Разработка, внедрение и функционирование системы менеджмента качества»<br><br>**2 часа** | Этап 0. Разработка и согласование плана работ по разработке и внедрению СМК<br>Этап 1. Анализ окружающей среды (контекста) организации<br>Этап 2. Формирование / корректировка политики, целей и области применения системы менеджмента качества<br>Этап 3. Разработка и корректировка процедур, относящихся к процессам<br>Этап 4. Формирование / корректировка, согласование и утверждение ландшафта процессов (схемы процессов)<br>Этап 5. Описание / корректировка процессов 1-го уровня<br>Этап 6. Заключительный внутренний аудит системы менеджмента качества |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | Этап 7. Анализ со стороны высшего руководства<br>Этап 8. Улучшение СМК |
| Занятие 7.2. Специализированный сервис для проведения аудитов и управления несоответствиями (GRAIT Audit)<br><br>**1 час** | Характеристика GRAIT Audit |
| Занятие 7.3. Специализированный сервис для оптимизации бизнес-процессов (GRAIT Process)<br><br>**1 час** | Характеристика GRAIT Process |
| **МОДУЛЬ 8. Видеокурс СМК (в записи) ~ 6 часов** | |
| Часть 1 ~ **0,5 часа** | Введение в систему менеджмента качества<br>– Стандарты системы менеджмента качества<br>– Качество и система менеджмента качества<br>– Принципы системы менеджмента качества |
| Часть 2 ~ **1 час** | Процессный подход в системе менеджмента качества<br>– Процессный подход: основные понятия<br>– Процесс и его характеристики: основные понятия<br>– Процессная модель управления: основные понятия |
| Часть 3 ~ **1,5 часа** | Общие требования к системе менеджмента качества<br>– Среда (контекст) организации<br>– Лидерство и политика в области качества<br>– Управление рисками и возможностями<br>– Управление изменениями |
| Часть 4 ~ **1 час** | Обеспечение системы менеджмента качества<br>– Ресурсы системы менеджмента качества<br>– Компетентность, осведомлённость и обучение персонала<br>– Документированная информация в системе менеджмента качества |
| Часть 5 ~ **1,5 часа** | Операционная деятельность в системе менеджмента качества<br>– Введение в раздел «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»<br>– Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг<br>– Требования к продукции и услугам<br>– Проектирование и разработка продукции и услуг<br>– Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками<br>– Производство продукции и предоставление услуг<br>– Выпуск продукции и услуг |

ИнтерКонсалт

| | |
|---|---|
| | – Управление несоответствующими результатами процессов |
| Часть 6 ~ **0,5 часа** | Оценка функционирования и улучшение системы менеджмента качества<br>– Мониторинг, измерение, анализ и оценка<br>– Внутренний аудит системы менеджмента качества<br>– Анализ со стороны руководства<br>– 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** | |
| 1. Программа курса<br>2. Словарь терминов<br>3. Рабочая тетрадь<br>4. Подарок от ИнтерКонсалт. Шаблоны форм СМК для заполнения (7 шаблонов) | |

ИнтерКонсалт

**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.

## Компетенции в результате освоения программы

Изучение материала онлайн-курса способствует формированию следующих взаимосвязанных и взаимозависимых **компетенций специалиста по внедрению систем менеджмента качества на основе ISO 9001**:

- компетенция 1: «Определение базовых требований к функционированию системы менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001»;
- компетенция 2: «Разработка рекомендаций и требований к операционной деятельности в системе менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001»;
- компетенция 3: «Разработка рекомендаций и требований к оценке функционирования и способам улучшения системы менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001».

Навыки специалиста в рамках этих компетенций приведены в таблице ниже.

| Компетенция | Чему Вы научитесь |
|---|---|
| **Компетенция 1: «Определение базовых требований к функционированию системы менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001»** | ✓ Использовать на практике стандарты системы менеджмента качества серии ISO 9000<br>✓ Использовать на практике процессную модель при построении системы менеджмента качества<br>✓ Определять внутренние и внешние факторы среды организации и их влияние на систему менеджмента качества<br>✓ Определять потребности и ожидания заинтересованных сторон и их влияние на систему менеджмента качества<br>✓ Определять политику и цели организации в области качества<br>✓ Определять действия в отношении рисков и возможностей в системе менеджмента качества<br>✓ Планировать изменения в системе менеджмента качества<br>✓ Определять требования к ресурсам системы менеджмента качества (человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации)<br>✓ Определять требования к компетентности, обучению и осведомлённости персонала, порядку обмена информацией в системе менеджмента качества<br>✓ Определять требования к документированной информации в системе менеджмента качества (создание, актуализация и управление)<br><br>**РЕЗУЛЬТАТ: Умение определять базовые требования к функционированию системы менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001** |
| **Компетенция 2: «Разработка рекомендаций и требований к операционной деятельности в системе менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001»** | ✓ Использовать на практике стандарты системы менеджмента качества серии ISO 9000<br>✓ Разрабатывать рекомендации и требования по планированию и управлению в области качества продукции и услуг<br>✓ Разрабатывать требования в области качества, относящиеся к продукции и услугам |

ИнтерКонсалт

| Компетенция | Чему Вы научитесь |
|---|---|
| | ✓ Разрабатывать требования в области качества по проектированию и разработке продукции и услуг<br>✓ Разрабатывать требования в области качества по управлению процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками<br>✓ Разрабатывать рекомендации в области качества по производству продукции и предоставлению услуг<br>✓ Разрабатывать требования в области качества по выпуску продукции и услуг<br>✓ Разрабатывать требования в области качества по управлению несоответствующими результатами процессов<br><br>**РЕЗУЛЬТАТ: Умение разрабатывать рекомендации и требования к операционной деятельности в системе менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001** |
| **Компетенция 3: «Разработка рекомендаций и требований к оценке функционирования и способам улучшения системы менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001»** | ✓ Использовать на практике стандарты системы менеджмента качества серии ISO 9000<br>✓ Разрабатывать рекомендации и требования к мониторингу, измерению, анализу и оценке в системе менеджмента качества<br>✓ Разрабатывать рекомендации и требования к порядку планирования и проведения внутренних аудитов в системе менеджмента качества<br>✓ Разрабатывать рекомендации к анализу со стороны руководства в системе менеджмента качества<br>✓ Разрабатывать рекомендации по улучшению системы менеджмента качества<br><br>**РЕЗУЛЬТАТ: Умение разрабатывать рекомендации и требования к оценке функционирования и способам улучшения системы менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001** |

ИнтерКонсалт