



Аудитория: специалисты в области менеджмента качества.

Назначение курса: повысить квалификацию специалистов в вопросах управления проектами, проектирования СМК и организации поддержания и улучшения функционирования системы.

Цель курса: сформировать знания и навыки, обеспечивающие результативное планирование СМК, ее внедрение, поддержание и улучшение.

Требования к подготовке: наличие базовой подготовки в области менеджмента качества.

Продолжительность курса – 32 часа (4 дня)

Раздаточный материал:

- выдача презентации,
- альбом рабочих материалов,
- программа курса
- проекты стандартов ISO DIS 9001:2015 и ISO DIS 9002:2015 (перевод автора).

Программа:

1. «Рассуждалки»

1.1. Истоки современного менеджмента качества

Краткая история формирования современного менеджмента качества, объясняющая, почему он сегодня именно такой, а не иной

1.2. Концепция современного менеджмента качества

Акцент на эффективность и парадокс: ISO 9001 ничего не говорит об эффективности. Или это только кажется?

1.3. Роль менеджера качества в организации

Кто ты – менеджер качества? Нужен ли менеджер качества организации и, если нужен, то зачем?

1.4. Как обеспечить осведомленность

Кого, когда и чему учить? Корпоративная база знаний и система информирования

2. Договоримся о терминах

Что такое качество и почему цена не является характеристикой качества, почему определение процесса в ISO 9000 не проясняет, а только запутывает и в чем секрет процессного подхода, чем по сути верификация отличается от валидации и что такое пригодность...

3. Проектирование СМК

3.1. «Осмотреться в отсеках!»

Проектирование СМК начинается с бизнес-анализа: в чем наш бизнес, что есть наша сила и что есть наша слабость, «что день грядущий нам готовит?»

Практическое занятие: проведение SWOT-анализа

3.2. Политика и цели в области качества

Что раньше – курица или яйцо? «Как вы яхту назовете, так она и поплывет...» - это и о политике тоже. Как не дать себе написать формальную политику и установить формальные цели

Практическое занятие: сущностный анализ примеров политик и целей

3.3. Разрабатываем систему своими руками



*Качеством чего управляет ваша СМК? Требования к системе, модель То Ве и триада «цели – ответственность – процедуры». Тайна «процессов, необходимых для СМК» раскрыта? «Управлять можно только тем, что можно измерить» (приписывается У. Шухарту).
Практическое занятие: сущностный анализ примеров СМК*

3.4. Документирование системы

Документирование – не прихоть стандарта, а необходимость или как построить разумную систему документов. Матрица целостности и другие...

Практическое занятие: эксперимент «Испорченный телефон»

3.5. Ну-с, посмотрим, что у нас получилось

Аудит разработанной системы и оценка рисков

Практическое занятие: анализ процесса с точки зрения рисков менеджмента качества

4. Внедрение СМК

Главная задача этапа внедрения – подготовить организацию и ввести СМК в действие. Что для этого надо?

5. Улучшение СМК

5.1. Немного о теории вариабельности

Обице и специальные причины. Методы анализа корневых причин. Метод Парето

Практическое занятие: эксперимент «Красные бусины»

5.2. Внутренние аудиты СМК

Внутренний аудит провести – «не ешака купить» или о какие камни обычно разбивается лодка внутреннего аудита. Аудит «от заката до рассвета» или как аудит спланировать, провести и сформировать адекватный отчет

Практическое занятие: проведение внутреннего аудита по предложенному кейсу

5.3. Корректирующие действия

«Я вообще начинаю опасаться, что путаница эта будет продолжаться очень долгое время» - это о КД и коррекции? Что есть «настоящие» корректирующие действия или как избежать самообмана

Практическое занятие: разработка КД по предложенным кейсам

6. Заглядывая в будущее

Краткая информация о проектах стандартов ISO DIS 9001:2015 и ISO DIS 9002:2015: что нового и как с этим жить дальше...