

Программа курса «Директор по качеству».

1 день

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Руководство по достижению устойчивого успеха (Стандарт ISO 9004:2018). Понятие качества организации (качество менеджмента). Основные элементы для достижения устойчивого успеха. |
| Особенности деятельности директора по качеству. Роль директора по качеству в развитии и управлении организацией. Функции и результаты деятельности. Директор по качеству как процессный менеджер предприятия. |
| Общие требования по системе менеджмента качества. Процессный подход и цель внедрения СМК на предприятии. Стандарт ISO 9001:2015 как интегрированный способ управления организацией. Понимание терминологии и взаимосвязи требований стандарта ISO 9001:2015. |
| Контекст организации и заинтересованные стороны в соответствии с ISO 9001:2015. Определение области применения СМК. СМК и ее процессы. Построение ландшафта процессов. |

2 день

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Регламентация процессов и документарное обеспечение в соответствии с ISO 9001:2015. Описание процесса. Владелец процесса и ключевые показатели процесса. Разработка регламента процесса. Определение показателей результативности процесса |
| Требования ISO 9001:2015 к действиям по управлению рисками процессов. Управление рисками. Концепция риск-менеджмента. Риск-менеджмент по ISO 31000:2018. |
| Методы оценки рисков. Оценка рисков процесса. |
| Требования ISO 9001:2015 к лидерству. Определение стратегии и политики. |

3 день

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Методы стратегического анализа (SPACE-анализ, SWOT-анализ и др.) Определение стратегии и разработка политики. |
| Требования ISO 9001:2015 к постановке целей. Целеполагание. Постановка целей по SMART. Система сбалансированных показателей (BSC). |
| Дерево целей (декомпозиция целей). Планирование Хосин-Канри. Разработка целей организации |
| Требования ISO 9001:2015 к обеспечению ресурсам. Управление знаниями. Учет данных требований в процессах СМК. |

4 день

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требования ISO 9001:2015 к обеспечению ресурсам и процессам жизненного цикла. Учет данных требований в процессах СМК. |
| Требования ISO 9001:2015 к мониторингу и анализу. Требования ISO 9001:2015 к улучшениям. Учет данных требований в процессах СМК. |
| Самооценка организации по ISO 9004:2018. Корпоративная культура. Соппротивление работников изменениям. |
| Оценка готовности организации к изменениям. Подведение итогов. Ответы на вопросы. |