

Программа курса «Директор по качеству. Инструменты улучшения деятельности организации»

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 документированное 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 лидерству. Определение стратегии и политики.
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

3 день

Требования ISO 9001:2015 к действиям по управлению рисками процессов.
Концепция риск-менеджмента. Риск-менеджмент по ISO 31000:2018.
Методы оценки рисков: <ul style="list-style-type: none">- Мозговой штурм;- Групповой экспертный опрос и метод Дельфи;- Предварительный анализ опасностей;- Индексы риска;- Матрица последствий и вероятностей;- Анализ «галстук – бабочка»;- Анализ опасностей и критические контрольные точки (НАССР);- Анализ дерева отказов (FTA);- Анализ дерева событий;- Причинно-следственная диаграмма (Диаграмма Исикавы);

- Метод Файна - Кинни;
- Анализ видов и последствий отказов (FMEA). Первое издание FMEA AIAG & VDA: DFMEA и PFMEA. Адаптация PFMEA к анализу рисков процесса СМК;
- Анализ видов, последствий и критичности отказов (FMECA);
- Исследование HAZOP;
- Структурированный анализ сценариев.

4 день

Требования ISO 9001:2015 к обеспечению ресурсами. Человеческие ресурсы. Компетентность персонала.
Инфраструктура. Среда для функционирования процессов. Концепция и основные инструменты Lean Production (Бережливое производство): <ul style="list-style-type: none"> - 7+1 видов потерь; - Поток создания ценности. Организация потока; - Вытягивающее производство. Система канбан; - Совершенствование. Кайдзен-предложения; - Карта потока создания ценности (VSM); - Система "Точно вовремя" (JIT). Время цикла и время такта; - Выравнивание производства; - Стандартизированная работа; - Производственная ячейка; - Автономизация производства. Общее производительное обслуживание оборудования (TPM); - Быстрая переналадка (SMED); - Защита от ошибок (Рока-Йоке); - Система 5S; - Бережливый офис.
Ресурсы для мониторинга и измерений. Анализ измерительных систем (MSA)

5 день

Управление знаниями. Документированная информация.
Требования ISO 9001:2015 к планированию и управлению деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Проектирование и разработка.
Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками
Управление производством продукции и предоставлением услуг.
Требования ISO 9001:2015 к мониторингу и анализу. Статистическое управление процессами (SPC).
Внутренний аудит.
Анализ СМК со стороны руководства.
Требования ISO 9001:2015 к улучшению.
Методы решения проблем: <ul style="list-style-type: none"> - Метод «5 почему?»; - Причинно-следственная диаграмма (Диаграмма Исикавы).
Самооценка организации по ISO 9004:2018. Корпоративная культура. Сопротивление работников изменениям.
Оценка готовности организации к изменениям. Подведение итогов. Ответы на вопросы.