



Russia

## ПРОГРАММА СЕМИНАРА

### ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Ступень 3

<b>Место проведения:</b>	г. Москва
<b>Продолжительность:</b>	<b>5 дней:</b> теория и практика (36 ак.час.), экзамен (2 ак.часа)
<b>Формы обучения:</b>	Лекции, групповые и индивидуальные работы, работа с документами организаций-участников
<b>Завершение курса:</b>	Сертификат ООО «ТЮФ ЗЮД Русланд» (при успешном прохождении экзамена), свидетельство об участии
<b>Требования к участникам:</b>	Знание требований ISO 9001, опыт работы в системе менеджмента качества
<b>Стоимость на 1 участника:</b>	<b>31 860,00 руб. (27 000,00 руб. + 18% НДС)</b> В калькуляцию включены стоимость обучения, раздаточного материала, обеды и кофе-паузы.

**ЦЕЛЬ СЕМИНАРА:** Анализ результатов функционирования систем менеджмента качества организаций-участников. Изучение лучших практик. Обучение методам повышения результативности и эффективности системы менеджмента качества. «Работа над ошибками».

#### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

- сотрудники организаций с функционирующей системой менеджмента качества;
- сотрудники организаций с «неудачным» опытом внедрения отдельных требований, а также системы менеджмента качества в целом.

#### ТЕМЫ СЕМИНАРА:

##### **БЛОК 1 Опыт внедрения систем менеджмента качества. Анализ опыта и демонстрация практики**

- Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Стратегия и политика организации. Формирование и развертывание целей в области качества. Управление по целям
- Коммуникация: понятие, виды. Результативная коммуникация. Регламенты коммуникаций
- Менеджмент ресурсов. Работники: модели поведения и готовности. Менеджмент знаний. Инновации.
- Процессный подход: планирование и управление. «Нормирование» процессов, выявление тенденций. Требования заинтересованных сторон к процессам
- Актуальные вопросы осуществления процессов производства и оказания услуг. Форум.
- Работа с потребителями.

##### **БЛОК 2 Развитие систем менеджмента качества через мониторинг, анализ и улучшение**

###### Методы анализа и постоянного улучшения

- Введение. Анализ, синтез, индукция, дедукция. Свойства несоответствий, схемы развития.
- Причинно-следственный анализ. Создание среды для создания и развития причинно-следственного анализа. Приемы выполнения. Диаграмма Исикава в применении, диаграмма сродства.
- 8D Report
- Механизм и схемы причинно-следственного анализа по факту негативных событий и разработки корректирующих мероприятий.

###### Предупреждение

- Механизм и схемы причинно-следственного анализа при разработке предупреждающих мероприятий для устранения условий для потенциальных несоответствий.
- Метод FMEA.
- Практический опыт разработки карт процессов с содержанием элементов системного анализа процессов.

###### Экзамен