

**Программа обучения
«Директор по качеству»**

| № | Мероприятие | Наименование |
|---------------|-------------------------|---|
| День 1 | | |
| 1 | Лекция | Подходы построения СМК <i>Тенденции и трудности.</i> Обзор современных тенденций в области обеспечения качества продукции и процессов. Обзор международных и национальных стандартов в области качества. Трудности при внедрении систем менеджмента, основанных на международных стандартах. Обеспечение движения организации к комплексному управлению качеством (TQM). |
| 2 | Лекция | <i>Роль и адаптация директора по качеству</i> Роль директора по качеству (ДК) в развитии и управлении организацией. Обзор областей компетентности ДК. Рекомендации по адаптации ДК в организации. |
| 3 | <i>Перерыв</i> | |
| 4 | Практическое занятие №1 | Анализ функций ДК |
| 5 | Лекция | Документация <i>Правила составления документов</i> Организация разработки документации, структурирование документации, виды отчетности и другие документы. Правила разработки и требования к содержанию корпоративных и локальных процедур в Холдинге, производственных регламентов, производственных инструкций и прочей производственной документации. Особенности взаимодействия с руководителями при разработке документации. |
| 6 | Обед | |
| 7 | Практическое занятие №2 | Экспертиза процедуры, описывающей процесс |
| 8 | Лекция | Менеджмент процессов <i>Бизнес-процессы</i> Оптимизация. Регламентирование. Функции. Проблемы предприятий. Схемы бизнес-процессов. Процессный подход Анализ структуры и состава процессов производственных организаций. Процессная и функциональная модель структуры организации. Особенности стандартизации процессов. Сравнительный анализ используемых показателей оценки процессов организации. Оценка состояния процессов организации. Анализ взаимосвязей целей, процессов и организационной структуры предприятия. Особенности разработки положений о подразделениях |
| 9 | <i>Перерыв</i> | |
| 10 | Лекция | Наглядный менеджмент |
| 11 | Лекция | Корпоративная среда <i>Вовлечение персонала</i> Участие ДК в создании благоприятной корпоративной среды для постоянного совершенствования деятельности. Вовлечение персонала разных уровней в процесс внедрения и поддержания СМК. ДК и корпоративная система обучения. Создание и поддержание центров компетенций. Внедрение обмена знаниями внутри организации. <i>BSC и мотивация</i> Аспекты участия ДК в управления по целям. Участие ДК во внедрении |

| | | |
|---------------|-------------------------|---|
| | | сбалансированной системы показателей (BSC). Особенности совмещения процессного подхода и системы мотивации персонала. Механизмы лидерства и мотивации. Роль ДК в организационных изменениях. |
| 12 | Итоги | Вопросы по темам дня и их обсуждение. |
| День 2 | | |
| 1 | Практическое занятие №3 | Анализ KPI и стратегической карты. |
| 2 | Лекция | Управление ресурсами Управление ресурсами для достижения поставленных задач. Аспекты управления рабочим временем в подчиненных подразделениях |
| 3 | <i>Перерыв</i> | |
| 4 | Лекция | Реинжиниринг бизнес-процессов Инжиниринг процессов. Аспекты управления процессами организации. Управление процессами на основе системы вытягивания. |
| 5 | Практическое занятие №4 | Реинжиниринг процесса |
| 6 | Обед | |
| 7 | Лекция | Диагностика и совершенствование процессов Особенности диагностики и совершенствования деятельности по направлениям: стратегическое управление, коммерческий блок, финансовый блок, производственный блок |
| 8 | Лекция | Взаимодействие с внешним потребителем Ответственность ДК в рамках улучшения взаимодействия с внешним потребителем. Участие ДК и особенности разработки типовых договоров, опросных листов и коммерческих предложений. Создание условий для обеспечения удовлетворения или предвосхищения ожиданий клиентов |
| 9 | <i>Перерыв</i> | |
| 10 | Лекция | Система внутренних аудитов Практика организации системы внутренних аудитов. Интеграция аудитов СМК и системы мониторинга и оценки деятельности органами управления и акционерами. Анализ функционирования элементов системы внутренних аудитов. Выделение объектов аудита в рамках интегрированной системы контроля |
| 11 | Практическое занятие №5 | Разбор ситуаций возникающих в рамках процесса аудита, в целях его эффективного построения |
| 12 | Итоги | Вопросы по темам дня и их обсуждение. |
| День 3 | | |
| 1 | Лекция | Инструменты контроля качества Обзор инструментов менеджмента качества. Особенности выбора инструментов с учетом стратегии и политики организации. Преимущества и недостатки. |
| 2 | Практическое занятие №6 | Применение статистического анализа данных. |
| 3 | <i>Перерыв</i> | |
| 1 | Лекция | Риск-менеджмент Роль ДК в риск-менеджменте организации. Политика и подходы к управлению рисками. Аспекты создания и поддержания контрольной среды. |
| 2 | Обед | |
| 3 | Лекция | Запуск процесса разработки СМК и управление сопротивлением |



| | | |
|----|-------------------------|--|
| | | Правила запуска процесса разработки и внедрения СМК на основе ISO 9001. Управление сопротивлением при внедрении СМК. Распределение ответственности за качество в организации. Аспекты подготовки к надзорным / сертификационным аудитам. Рассмотрение проблемных вопросов надзора и сертификации. |
| 4 | Практическое занятие №7 | Разбор ситуаций надзорных и сертификационных аудитов, традиционно являющихся проблемными при функционировании СМК. |
| 5 | <i>Перерыв</i> | |
| 6 | Лекция | Актуальные вопросы формирования службы качества в организации. Подходы при выборе инструментов совершенствования. |
| 7 | Итоговый тест. | |
| 8 | Итоги | Подведение итогов семинара. Закрытие семинара |
| 9 | | |
| 10 | Лекция | Риск-менеджмент Роль ДК в риск-менеджменте организации. Политика и подходы к управлению рисками. Аспекты создания и поддержания контрольной среды. |
| 11 | Обед | |
| 12 | Лекция | Запуск процесса разработки СМК и управление сопротивлением Правила запуска процесса разработки и внедрения СМК на основе ISO 9001. Управление сопротивлением при внедрении СМК. Распределение ответственности за качество в организации. Аспекты подготовки к надзорным / сертификационным аудитам. Рассмотрение проблемных вопросов надзора и сертификации. |
| 13 | Практическое занятие №7 | Разбор ситуаций надзорных и сертификационных аудитов, традиционно являющихся проблемными при функционировании СМК. |
| 14 | <i>Перерыв</i> | |
| 15 | Лекция | Актуальные вопросы формирования службы качества в организации. Подходы при выборе инструментов совершенствования. |
| 16 | Итоговый тест. | |
| 17 | Итоги | Подведение итогов семинара. Закрытие семинара |