

**Программа курса**

**«Организация улучшений в системе менеджмента качества. Методы повышения эффективности функционирования СМК»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дни** **(16 часов)** | **Теоретические модули** | **Практические задания** |
| 1-й день | **1 модуль «Разработка , внедрение и совершенствование системы менеджмента качества (СМК) на базе стандартов ИСО 9001 и 9004»**Причины неэффективного функционирования системы менеджмента качества. Нормативная база для создания системы менеджмента качества. Стандарты ИСО серий 9000, 10000. Функции, ответственность и полномочия менеджера по качеству. Роль ОТК в системе менеджмента качества. Разработка СМК на основе процессного подхода. Правила выделения процессов. Виды процессов. Содержание процесса. Управление процессом. Критерии управления и результативности процесса. Показатели эффективности процессов СМК. Управление рисками процессов. Методы менеджмента риска согласно ISO/IEC 31010 и их практическое применение в организации.  | Разработка перечня необходимой документации СМК. Выделение процессов организации , разработка схемы взаимодействия процессов СМК. Варианты документирования СМК.7 вариантов описания процессов СМК. |
| 1-й день | Понятие затрат на качество и на некачество. Управление затратами на качество для достижения устойчивого экономического эффекта от внедрения СМК. Нормативная база обеспечения внедрения модели управления затратами: ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 10014, ГОСТ Р ИСО 9004, ГОСТ Р 52380.1, ГОСТ Р 52380.2Прямые и косвенные (скрытые) затраты. Затраты на процесс СМК и бухгалтерский учет. В чем различия. Интеграция модели учета затрат на качество во все процессы СМК.Внедрение программы управления затратами на качество. Поэтапные шаги. Командная работаРоль, ответственность и полномочия менеджера по качеству при внедрении модели учета затрат в процессы СМК. Формирование отчета по результативности и эффективности процесса СМК. Оценка полученных данных. Разработка предложений по улучшению процессов и снижению затрат на несоответствия. | Разработка критериев управления и результативности процессов, показателей эффективности процессов.Классификация категорий затрат на качество. Примеры.Элементы затрат на качество. Примеры.Методика расчета потерь в денежном выражении. Примеры. |
| 1-й день | **2 модуль «7 старых и 7 новых методов управления качеством ».**7 старых методов: Контрольные листы , расслоение данных, диаграммы Парето, Исикавы, гистограмма, диаграмма разброса, контрольные карты Шухарта.7 новых методов: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, диаграмма сетевой график, диаграмма принятия решений (PDPC), матрица ценностей. Описание методов. Цели и правила применения каждого метода. Анализ полученной информации и формулирование выводов. | Примеры применения методов управления качества в СМК. Примеры эффекта от применения методов |
| 2-й день | **3 модуль «Изучение и прикладное применение вспомогательных методов управления качеством на основе бережливых технологий .**Система защиты от ошибок. Программа «5 нулей» для рабочих. Философия Jidoka – автоматизация остановов. Метод QRQC – матрица быстрого реагирования на инциденты c качеством. Метод PPAP - пошаговый алгоритм применения метода согласования частей продукции с использованием FMEA анализа и др. | Примеры применения методов на различных предприятиях. |
| 2-й день | Распределение обязанностей менеджеров по качеству и начальников участков, смен, цехов, отделов и служб. Требования к знаниям методов управления качеством. Матрица компетентности персонала по методам управления качеством. Роль и обязанности специалистов службы качества/ внутреннего аудита. | Разработка матрицы компетентности персонала (на выбор слушателя)Деловая игра: «Проведение пятиминутки по качеству на производственном участке» |
| 2-й день | **4 модуль «Внутренний аудит и внешние проверки»**Аудит как неотъемлемая часть управления предприятием. Система проверок на всех уровнях. Участие во внутренних проверках организации. Разработка и контроль выполнения корректирующих действий по итогам внешних проверок контролирующих органов, претензий и рекламаций к качеству продукции. | Разработка контрольных листов проверок, чек-листов внутренних аудитов, планов контроля. |

**Начало обучения в 10.00, окончание в 17.00 по адресу г. Тула, ул. Болдина, д.98, оф 301**