

# КУРС ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

## Q3. «Управление качеством. Блок №3»

Курс дистанционного обучения Q3. «Управление качеством. Блок №3» — это специализированный курс по системе менеджмента качества (СМК).

### Цели курса

Сформировать у слушателей систему знаний по концепциям и методам планирования и управления качеством продукции и услуг в пределах всей организации.

### Для кого предназначен курс

Курс предназначен руководителям среднего и высшего звена, вовлекаемых в процесс разработки, внедрения и постоянного улучшения системы менеджмента качества в соответствие с международным стандартом ИСО 9001-2000 (R), а так же внешним аудиторам СМК и внешним консультантам.

### Метод обучения

Дистанционный.

### Технические требования для изучения курса:

1. Internet Explorer версии 6.0 и выше;
2. установленная виртуальная Java-машина.

### Длительность обучения

90 часов.

### Длительность предоставления доступа

60 рабочих дней.

### В процессе обучения слушателю доступно:

1. законодательная база;
2. задания для самопроверки тестирования;
3. поддержка ведущих экспертов.

### Свидетельство о краткосрочном повышении квалификации

При успешном прохождении обучения (слушатель считается успешно прошедшим обучение, если он набрал 70 или более рейтинговых баллов).

### Сертификация персонала:

1. менеджер СМК.



### Программа курса

**Тема 1.** Менеджмент качества как часть общего менеджмента организации.

**Тема 2.** Менеджмент персонала в системе качества.

**Тема 3.** Менеджмент производственной среды и инфраструктуры.

**Тема 4.** Управление качеством при разработке и проектировании новой продукции.

**Тема 5.** Управление качеством при изготовлении продукции.

**Тема 6.** Закупки и взаимоотношения с поставщиками.

**Тема 7.** Управление качеством в логистике, продажах и послепродажном обслуживании.

**Тема 8.** Технология и инструменты управления качеством.

**Тема 9.** Стандартизация в управлении качеством

**Тема 10.** Аккредитация

**Тема 11.** Методы оценки удовлетворенности потребителей.

**Тема 12.** Оценка деятельности предприятия и выпускаемой им продукции

**Тема 13.** Правовые основы деятельности по управлению качеством

**Тема 14.** TQM и концепции устойчивого развития бизнеса

### Стоимость обучения

14000 рублей (выдача свидетельства о прохождении курса).

### Стоимость сертификации

6000 рублей (внутренний аудитор СМК).

### Требования к слушателям при сертификации:

1. менеджер СМК – Q1, Q2.

# Программа курса

№ п.п.	Тема курса	Содержание
1.	Менеджмент качества как часть общего менеджмента организации	<p>Философия качества: эволюция взглядов и современные концепции.            Основные составляющие менеджмента: принятие решений, планирование, организация деятельности и ее анализ.            Стратегическое видение и миссия организации.            Установление целей, разработка стратегий.            Менеджмент по целям.            Системный подход к менеджменту.            Модели менеджмента, менеджмент проектов.            Роль высшего руководства в создании и функционировании системы качества организации.            Проведение руководством анализа эффективности системы качества.            Место и роль менеджеров по качеству и службы качества.</p>
2.	Менеджмент персонала в системе качества	<p>Управление людскими ресурсами.            Качество персонала.            Выявление и анализ потребности в персонале, его компетентности, необходимости его обучения.            Найм, подготовка и аттестация персонала.            Документация персонала.            Организация тренингов для персонала, оценка эффективности обучения.            Мотивация персонала.            Теории мотивации в отношении качества.            Удовлетворенность персонала и ее измерение.            Стиль и культура руководства организацией.            Понятие о социальной ответственности бизнеса.</p>
3.	Менеджмент производственной среды и инфраструктуры	<p>Управление технологическим оборудованием, зданиями, сооружениями, транспортом и связью, используемыми при выпуске продукции.            Управление производственной средой.            Создание безопасных условий труда.            Понятие о менеджменте профессионального здоровья и безопасности.            Понятие об экологических аспектах деятельности предприятия и экологическом менеджменте.</p>
4.	Управление качеством при разработке и проектировании новой продукции	<p>Состав и содержание процессов разработки и проектирования.            Изучение качества аналогов (бенчмаркинг).            Входные данные для проектирования.            Анализ проекта, верификация и валидация, утверждение изменений в проекте.            Выходные данные разработки и проектирования, их соответствие входным.            Критерии приемки продукции.            Методики испытаний.            Информация по надлежащему и безопасному использованию продукции.</p>
5.	Управление качеством при изготовлении продукции	<p>Факторы качества и управляющие воздействия при выпуске продукции.            Управление несоответствиями, выявленными при производстве продукции и оказании услуг.            Выявление, идентификация, отделение и изоляция несоответствующей продукции.            Полномочия и ответственность при управлении несоответствующей продукцией.            Анализ несоответствий, основных тенденций их появления и причин.</p>

№ п.п.	Тема курса	Содержание
6.	Закупки и взаимоотношения с поставщиками	Информация для проведения закупок. Выбор и методики оценки поставщиков товаров и услуг. Контрактные и бес контрактные отношения с поставщиками, партнерство и учет взаимных интересов. Установление требований к качеству в контракте. Контроль качества при исполнении контракта на закупки. Управление качеством при проведении конкурсов (тендеров) на закупку продукции (услуг). Требования к качеству в конкурсной документации. Оценка качества при подготовке и проведении конкурса.
7.	Управление качеством в логистике, продажах и послепродажном обслуживании	Управление товарными запасами, доставкой продукции, доставка «just in time». Послепродажное обслуживание.
8.	Технология и инструменты управления качеством	Программы и проекты совершенствования качества. Техники улучшения: планирования эксперимента, задание и описание целей, разработка и использование моделей, выбор модели, цикл PDCA. Метод FMEA. Сбор и анализ данных. Отбор информации, формы, процедуры и системы представления данных. Составление отчетов. Информационное обеспечение систем управления (CALS-технологии, ARIS-системы и др.)
9.	Стандартизация в управлении качеством	Основные понятия, задачи, методы и принципы стандартизации. Законодательная основа стандартизации. Техническое регулирование. Организация работ по стандартизации. Стандартизация в различных видах деятельности Организация работ по стандартизации. Региональная и международная стандартизация. ИСО и ВТО.
10.	Аккредитация	Основные понятия, правовые основы и объекты аккредитации. Требования к органам и испытательным лабораториям. Процедуры аккредитации. Национальные схемы аккредитации. Международная практика аккредитации.
11.	Методы оценки удовлетворенности потребителей	Определение и сегментация потребителей, методы сбора информации, индексы удовлетворенности потребителей. Использование данных об удовлетворенности потребителей для улучшения деятельности организации
12.	Оценка деятельности предприятия и выпускаемой им продукции	Самооценка предприятия. Премии по качеству, региональные, национальные и европейские. Внешняя независимая оценка качества продукции. Оценочные программы и конкурсы. Экспертиза качества.
13.	Правовые основы деятельности по управлению качеством	Законодательство по качеству, ответственность за продукцию (услуги), гарантии производителя. Безопасность, анализ рисков.
14.	TQM	TQM и концепции устойчивого развития бизнеса