Moscow
Business School
Leadership Energy

Управление процессами качества на предприятии. Требования стандарта ISO 9001:2015

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 10.12.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента

- Парадигма современного бизнеса
- Как сегодня организовано предприятие
- Бизнес, ориентированный на клиента
- Как работает предприятие сегодня, как оно может работать и как должно работать
- Должности и роли в бизнесе

Практикум: «Организационная структура компании и ее бизнес-процессы»

Руководитель и стратегия

- Нет руководителя без видения / намерений
- Видеть будущее, планировать настоящее
- Зачем руководителю сбалансированность
- Как сбалансировать свой бизнес

Практикум: «Построение взаимозависимости финансовой, клиентской, персонально-мотивационной и процессной перспектив вашего

предприятия»

Цели и польза процессов качества

- Зачем руководителю цели
- Жизненный цикл продукта / процесса
- Что было первым — нормативный уровень
- Направление движения — стратегический уровень
- Этапы пути — оперативный уровень
- Ландшафт-карта процессов
- Определение и управление процессами
- Контроль — мониторинг процесса
- Польза, или зачем руководителю система процессов качества
- Классификация и группировка процессов

Практикум: «Построение ландшафта процессов, или от Пекаря до SIPOC — путь недалек»

День 2

Модель процессов качества согласно стандарту ISO 9001:2015

- Стандартизация и ее необходимость для руководителя
- Принципы менеджмента качества
- Содержание стандарта ISO 9001:2015
- Построение модели процессов качества согласно стандарту ISO 9001:2015
- Процессная ориентация как основа системы целостного управления бизнесом компании
- Процессный подход стандарта ISO 9001:2015
- Структура высокого уровня (High Level Structure)
- Управление рисками
- Ориентация на результат и жизненный цикл продукта
- Высокая производительность в управлении бизнесом
- Системный подход в проведении изменений

Практикум: игра в группах «Угадай требования стандарта»

Внедрение проекта построения системы менеджмента качества по стандарту ISO 9001:2015

- Предпосылки успешной реализации проекта
- Фаза проекта 1: планирование и организация начала проекта
- Эскиз ландшафта процессов предприятия, секреты быстрого построения
- Методика проектного менеджмента
- Процессно-ориентированная организация
- Фаза проекта 2: как провести тренинг
- Методика процессного менеджмента — тренинг
- Тренинг метода внедрения процессного подхода из 4-х шагов
- Описание, визуализация и оптимизация системы бизнес-процессов
- Фаза проекта 3: идентификация, анализ и концепция построения системы бизнес-процессов
- Фаза проекта 4: управление бизнес-процессами
- Фаза проекта 5: реализация и оптимизация проекта
- Возможные камни преткновения и проблемы в проекте
- Успешные проекты и практика их реализации

Практикум: «Индивидуальное составление плана проекта внедрения СМК согласно стандарту ISO 9001:2015»

День 3

Стандарт ISO 19011:2011. Руководящие указания к организации и проведению внутренних аудитов СМК

- Определения, термины
- Ход проекта сертификации
- Сертификационный аудит
- DIN EN ISO 19011: «Нормы аудита»
- Принципы аудита: аудитор
- Задачи аудитора
- Принципы аудита: процесс аудита
- Менеджмент программы аудита

Практикум: «Составление программы внутреннего аудита на один год»

Планирование и подготовка внутреннего аудита. Программа аудита

- Цель — установление потенциала улучшения
- Детализация видов аудита
- Цели и задачи внутреннего аудита
- План подготовки внутреннего аудита
- Рамочный план проведения внутреннего аудита
- Чек-лист внутреннего аудита
- Содержание чек-листа внутреннего аудита — канва хода аудита

Практикум: «Составление плана внутреннего аудита на основе примера-образца»

Проведение внутреннего аудита. Методы и приемы аудита

- Действия аудитора во время внутреннего аудита — исследование, а не проверка
- Исследование — методическое руководство по проведению внутреннего аудита
- Схема оценки результатов аудита
- Процедура внутреннего аудита
- Краткое описание процедуры аудита — схема
- Подготовка к проведению аудита на месте
- Как готовиться к аудиту на месте
- Аудит. Вводное интервью
- Принципы работы во время внутреннего аудита
- Ход внутреннего аудита
- Заключительное собеседование

Практикум: «Подготовка сценария проведения внутреннего аудита на основе изученного материала»

Документальное оформление результатов аудита и их анализ

- Задание руководства на проведение внутреннего аудита
- Распоряжения в аудите
- Анализ документации

- Источники информации для документального оформления внутреннего аудита
- Содержание отчета по внутреннему аудиту
- Формальные аспекты отчета по аудиту
- Цель отчета по аудиту
- Документы отчета по аудиту и их альтернативы
- Чек-лист в качестве формы отчета по внутреннему аудиту
- Структура отчета по внутреннему аудиту
- Статистический обзор результатов аудита
- Схема оценки результатов внутреннего аудита

Практикум: «Подготовка и проведение интервью-процедуры внутреннего аудита»

Проведение коррекции и корректирующих действий по выявленным несоответствиям. Оценка их результативности

- Прослеживание результатов аудита
- Концепция качества подготовки внутренних аудиторов
- Определение мероприятий заказчиком внутреннего аудита

Практикум: «Проведение оценки мероприятий на практике»