



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор  
ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА»  
Серов А.Ю.

«23» апреля 2024 г.

М.П.



**Дополнительная профессиональная ПРОГРАММА  
повышения квалификации**

**«Решение проблем по качеству на основе метода 8D. От  
теории к практике»**

Специализированного структурного образовательного подразделения  
«Учебный центр ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА»

г. Москва, 2024 год



## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации **«Решение проблем по качеству на основе метода 8D. От теории к практике»** (далее – Программа) разработана специализированным структурным образовательным подразделением «Учебный центр ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА» (далее – Учебный центр). Актуальность данной Программы обусловлена растущими требованиями к профессиональной деятельности руководителей и специалистов, ответственных за:

- использование актуальными методиками решения проблем с целью снижения рисков повторения внутренних и внешних несоответствий, как на стадии производства продукции, так и на стадии предоставления продукции;
- разработку планов действий по снижению рисков и повышению надёжности процессов производства;
- разработку, исследование, внедрение и сопровождение в организациях всех видов деятельности и всех форм собственности систем управления качеством, охватывающих процессы создания продукции, вовлечённых в деятельность по постоянному улучшению качества и направленных на повышение конкурентоспособности организации;
- повышение эффективности деятельности организаций путём разработки и усовершенствования их процессов и административных регламентов, в том числе с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий;
- обеспечение выпуска (поставки) продукции, соответствующей требованиям нормативных документов и технических условий, утверждённым образцам (эталонам), проектно-конструкторской и технологической документации;
- совершенствование, развитие и разработку теории и методологии; сбор, обработку, систематизацию и обобщение информации, её анализ и распространение.

Программа и учебно-методические материалы учитывают законодательные требования Российской Федерации в области обеспечения качества продукции, процессов и систем, а также требования международных стандартов серии ISO 9000 к системам менеджмента качества организации.

### 1. Категория слушателей:

- руководители и специалисты, задействованные в сфере менеджмента качества;
- представители всех уровней, производственных, конструкторских и проектных подразделений, технических служб;
- руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) в промышленности;
- представителей производственных подразделений, ответственных за поддержание и развитие СМК в организации;
- руководители в области определения политики и планирования деятельности;
- аналитики систем управления и организации;



- функциональные менеджеры высшего и среднего звена, владельцы процессов и подпроцессов, менеджеры служб качества организаций, создающих или развивающих системы менеджмента качества.

**2. Цели Программы:** совершенствование и приобретение новых компетенций, необходимых Обучающемуся для улучшения его профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации:

- анализ и решение внутренних и внешних несоответствий;
- разработка отдельных функциональных направлений решения проблем;
- построение системы решения проблем;
- методическое обеспечение, поддержание и координация процесса решения проблем;
- стратегическое регулирование, контроль и аудит процесса решения проблем;
- научно-методологическая деятельность в статистике;
- организация работ по повышению качества продукции в организации;
- организация разработки, внедрения и сопровождения системы управления качеством продукции и услуг в организации;
- разработки программы, плана и проведения процесса решения проблем для обеспечения результативности и эффективности деятельности организации.

**3. При разработке Программы учитывались профессиональный стандарт(ы) (далее – ПС):**

| Наименование ПС  | Регистрационный номер и код                 | Дата введение в действие ПС |
|--|---|-----------------------------|
| 1  | 2   | 3                           |
| Специалист по качеству продукции   | Код: 40.062;<br>регистрационный номер: 250  | 26 ноября 2014 г.           |
| Специалист по процессному управлению   | Код: 07.007;<br>регистрационный номер: 1138 | 17 апреля 2018г.            |
| Технолог в автомобилестроении  | Код: 31.014;<br>регистрационный номер: 221  | 13 марта 2017 г.            |
| Специалист по обеспечению качества в организациях, осуществляющих деятельность в области использования атомной энергии | Код: 24.065<br>регистрационный номер: 602   | 28 октября 2015г.           |
| Специалист по управлению качеством в авиастроении  | Код: 32.008<br>регистрационный номер: 802   | 22 декабря 2015 г.          |
| Инженер-технолог авиационного производства   | Код: 32.019<br>регистрационный номер: 1595  | 16 января 2023 г.           |
| Специалист по техническому контролю качества продукции   | Код: 40.010<br>регистрационный номер: 31    | 21 марта 2017г.             |



|  |   |                 |
|--|---|-----------------|
| Специалист по управлению рисками   | Код: 08.018; регистрационный номер: 452 | 30 августа 2018 |
| Статистик  | Код: 08.022; регистрационный номер: 459 | 8 сентября 2015 |
| Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства | Код: 40.033; регистрационный номер: 166 | 8 сентября 2014 |

#### 4. Планируемые результаты обучения:

В результате освоения Программы Обучающийся должен приобрести/совершенствовать следующие знания и умения:

| Профессиональные компетенции, на развитие которых направлена Программа  |   |  | Наименование, код ОТФ/ ТФ и уровень квалификации, согласно ПС | Номер раздела учебного-тематического плана Программы |
|---|---|--|---|--|
| Наименование компетенции  | Знания  | Умения   |   |  |
| 1   | 2   | 3  | 4   | 5  |
| Сбор и обработка релевантной аналитической информации для анализа и решения проблем. Подготовка аналитических отчётов, а также обзоров, докладов, рекомендаций, проектов нормативных документов на основе статистических расчётов | Российские и международные методологические положения и стандарты. Методические подходы к проведению статистических расчётов и анализу. | Регистрировать и обобщать информацию, поступившую из внутренней и внешней среды. Систематизировать информацию путём её группировки и объединения по определенным параметрам и критериям. Выявление и описание статистических закономерностей с помощью методов математической статистики. Статистическое моделирование и | Статистик. Код С/03.7. Уровень квалификации: 7                |  |



|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  |  | прогнозирование последствий выявленных статистических закономерностей. Поддерживать полученную информацию в неизменном состоянии, обеспечивающем возможность её последующего использования субъектами системы решения проблем при анализе и решения проблем.  |   |  |
| Определение комплекса аналитических процедур и методов анализа и решения проблем с позиции их идентификации по функциональным областям | Критерии, применяемые при решении проблем. Методы анализа и решения проблем с позиции их идентификации по функциональным областям. Принципы и правила выбора методов анализа и решения проблем с позиции их идентификации по функциональным областям. Методы, техники, технологии, | Определять эффективные методы анализа и решения проблем с позиции их идентификации по функциональным областям. Осуществлять отбор методов анализа и решения проблем с позиции их идентификации по функциональным областям. Тестировать и верифицировать методики анализа и решения проблем с позиции их идентификации по функциональным областям. | Специалист по процессному управлению<br>Код: A/02.6<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по качеству продукции.<br>Код: A/03.6<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по управлению рисками.<br>Код: A/03.5.<br>Уровень квалификации: 5 |  |



# ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА

тренинги и консультации для бизнеса

117393, Москва, ул. Архитектора Власова 33

Семинары и тренинги:  
seminars@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 30

Консалтинг:  
tkb@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 32  
www.icgrp.ru

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | программные средства и информационные базы идентификации различных видов решения проблем.  |  | Специалист по обеспечению качества в организациях, осуществляющих деятельность в области использования атомной энергии<br>Код: А/01.6.<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по управлению качеством в авиастроении<br>Код: В/03.6<br>Уровень квалификации: 6 |  |
| Разработка методической и нормативной базы системы решения проблем и принципов управления процессом решения проблем в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений | Применяемые способы управления решения проблем и мероприятия по решению проблем. Методики управления разными проблемами в соответствии с принятой в организации классификацией проблем. Методы и нормативные | Разрабатывать методическую документацию по решению проблем. Организовывать процесс решения проблем в организации с учётом отраслевых стандартов. Осуществлять расчёты, прогнозировать, тестировать и верифицировать методики решения проблем с учётом отраслевой | Специалист по процессному управлению<br>Код: А/03.6<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по качеству продукции.<br>Код: В/02.6<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по управлению  |  |



|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
|   | документы системы управления процессом решения проблем.  | специфики.   | рисками.<br>Код: В/04.6.<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по обеспечению качества в организациях, осуществляющих деятельность в области использования атомной энергии<br>Код: А/01.6.<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по управлению качеством в авиастроении<br>Код: В/03.6<br>Уровень квалификации: 6 |  |
| Организация работ по описанию проблемы, идентификации и внедрению срочных мер, анализу коренных технических причин, выработке | Метода описания проблемы. Методы и принципы разработки срочных мер. Методы поиска коренных технических причин проблемы. Методы и | Определять эффективные методы описания проблемы, идентификации коренных технических и системных причин, определения планов воздействия на коренные технические и | Специалист по процессному управлению<br>Код: В/05.6<br>Уровень квалификации: 6<br><br>Специалист по качеству продукции.<br>Код: А/03.6  |  |



# ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА

тренинги и консультации для бизнеса

117393, Москва, ул. Архитектора Власова 33

Семинары и тренинги:

seminars@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 30

Консалтинг:

tkb@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 32

www.icgrp.ru

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| мероприятий по воздействию на технические коренные причины, анализу системных коренных причин проблемы, выработке мероприятий по воздействию на системные коренные причины | принципы выбора корректирующих мер. Методы воздействия на коренную техническую причину проблемы. Критерии, применяемые при выработке мероприятий по воздействию на коренную техническую причину проблемы. Методы поиска коренных системных причин проблемы. Критерии, применяемые при выработке мероприятий по воздействию на коренную системную причину проблемы. Инструменты анализа существующих методов решения проблем и управления проблемами и их достаточности; инструменты анализа проблем. Методы, техники, | системные причины (совместно с ответственными за коренные причины проблемы сотрудниками - владельцами коренной причины проблемы), оказывать помощь ответственному за коренные причины сотрудникам в правильной оценке коренных причин и разработке мероприятий по их управлению. Осуществлять расчёты, прогнозировать, тестировать и верифицировать методики решения проблем с учётом отраслевой специфики. Отбирать подходящие методы воздействия на отдельные коренные причины и эффективно применять их с учётом их результативности и экономической эффективности. Использовать программное обеспечение для работы с | Уровень квалификации: 6<br>Инженер-технолог авиационного производства. Код: D/04.6<br>Уровень квалификации: 6<br>Специалист по управлению качеством в авиастроении Код: D/02.6<br>Уровень квалификации: 6<br>Специалист по техническому контролю качества продукции. Код: C/04.7.<br>Уровень квалификации: 7<br>Технолог в автомобилестроении. Код: A/10.6.<br>Уровень квалификации: 6<br>Специалист по обеспечению |  |
|--|---|--|---|--|





# ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА

тренинги и консультации для бизнеса

117393, Москва, ул. Архитектора Власова 33

Семинары и тренинги:

seminars@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 30

Консалтинг:

tkb@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 32

www.icgrp.ru

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   | технологии управления различными видами проблем. План мероприятий по управлению проблемами.   | информацией (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) на уровне опытного пользователя. Формировать формы отчётности, дорожные карты для целей реализации и мониторинга мероприятий по воздействию на коренные причины проблемы. | качества в организациях, осуществляющих деятельность в области использования атомной энергии<br>Код: A/01.6.<br>Уровень квалификации: 6 |  |
| Руководство выполнением типовых задач тактического планирования при решении проблем | Теория менеджмента (управления). Основы управления проектами. Современные инструменты управления персоналом. Основы теории коммуникации, теории мотивации. Современные методы организации производства и характеристики передовых | Координировать свою деятельность с коллегами, эффективно работать в команде. Организация процесса проведения процесса решения проблем. Руководство подготовкой отчётов по результатам проведённых действий. Консультирование руководителей организации по вопросам построения и                       | Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства.<br>Код: A/01.6.<br>Уровень квалификации: 6        |  |



|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
|  | <p>производственных технологий. Нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации управления производством, производственного планирования и управления производством, учёта и анализа результатов производственной хозяйственной деятельности.</p> | <p>функционирования системы решения проблем, управления рисками, корпоративного управления.</p>   |  |  |
| <p>Документирование процесса решения проблем</p> | <p>Записи, протоколы, статистические данные, планы мероприятий по управлению проблемами</p>   | <p>Сбор, систематизация, анализ информации о проблеме (статистика реализовавшихся событий).<br/>Анализировать и классифицировать большой объем информации</p> | <p>Специалист по процессному управлению<br/>Код: D/04.7<br/>Уровень квалификации: 7</p> <p>Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства.<br/>Код: A/02.6.<br/>Уровень квалификации: 6</p> <p>Специалист по качеству продукции.</p> |  |



# ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА

тренинги и консультации для бизнеса

117393, Москва, ул. Архитектора Власова 33

Семинары и тренинги:

seminars@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 30

Консалтинг:

tkb@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 32

www.icgrp.ru

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>Код: E/01.7<br/>Уровень<br/>квалификации:<br/>7</p> <p>Инженер-<br/>технолог<br/>авиационного<br/>производства.<br/>Код: D/04.6<br/>Уровень<br/>квалификации:<br/>6</p> <p>Специалист по<br/>управлению<br/>качеством в<br/>авиастроении<br/>Код: A/01.5<br/>Уровень<br/>квалификации:<br/>5</p> <p>Специалист по<br/>техническому<br/>контролю<br/>качества<br/>продукции.<br/>Код: C/04.7.<br/>Уровень<br/>квалификации:<br/>7</p> <p>Технолог в<br/>автомобилестр<br/>оении.<br/>Код: A/10.6.<br/>Уровень<br/>квалификации:<br/>6</p> <p>Специалист по<br/>обеспечению</p> |  |
|--|--|--|--|--|



|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  |   |   | качества в организациях, осуществляющих деятельность в области использования атомной энергии<br>Код: С/02.7.<br>Уровень квалификации: 7 |  |
| Организация работы по выполнению заданий (поручений) и предоставление отчётов акционерам (собственникам), совету директоров и руководителям организации. | Методы проведения переговоров.<br>Методы предупреждения и разрешения конфликтных и проблемных ситуаций.<br>Системность мышления, методы анализа и оценки информации, как делать объективные выводы и расставлять приоритеты для дальнейших планов.<br>Основы теории коммуникации, теории мотивации.<br>Принципы групповой динамики, командной | Определять ожидания совета директоров и руководителей организации в отношении процесса решения проблем.<br>Предоставление акционерам (собственникам), совету директоров и руководителям организации информации о целях и задачах процесса решения проблем.<br>Организация работы по выполнению плановых и внеплановых заданий (поручений) от акционеров (собственников), совета директоров и руководителей организации. | Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства.<br>Код: А/02.6.<br>Уровень квалификации: 6        |  |



|  |                    |   |  |  |
|--|--------------------|---|--|--|
|  | работы, лидерства. | Предоставление акционерам (собственникам), совету директоров и руководителям организации информации о ходе выполнения плана работы процесса решения проблем. Предоставление акционерам (собственникам), совету директоров и руководителям организации информации о результатах оценки эффективности процесса решения проблем. |  |  |
|--|--------------------|---|--|--|

**5. Форма обучения:** очная с отрывом от производства.

**6. Срок и продолжительность обучения** – 16 аудиторных академических часов в течение последовательных двух дней (по 8 академических часов в день).

**Программа рассчитана** на занятия, проводимые по очной форме обучения. Освоение программы сочетает обязательные аудиторные занятия с самостоятельной работой слушателей с учебной литературой, официальными документами и рекомендуемыми тренерами-консультантами ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА» иными учебными материалами.

Программа содержит оптимальный баланс:

- лекционной (теоретической) части;
- практической части;
- самостоятельного изучения литературы по программе;
- итогового тестирования участников семинара.

**Место проведения занятий по формам обучения:** специализированное структурное образовательное подразделение «Учебный центр ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА» учебный центр ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА», г. Москва, ул. Архитектора Власова, д. 33, 3 этаж.



## 7. Учебно-тематический план

| № п/п | Наименование разделов и тем   | Кол-во академических часов | Формы освоения Программы |                      |                          |
|-------|---|----------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
|       |   |                            | Лекции                   | Практические занятия | Самостоятельное изучение |
| 1     | 2   | 3                          | 4                        | 5                    | 6                        |
| 0     | Необходимость применения метода решения проблем 8D                  | 0,25                       | 0,25                     | -                    | 0,5                      |
| 1     | Введение: история, основы, принципы и цель                          | 0,5                        | 0,5                      | -                    | 0,5                      |
| 2     | D1 - D3: От осознания проблемы до неотложных мер                    | 3                          | 2,25                     | 0,75                 | 0,5                      |
| 3     | D4 - D5: От первопричин до корректирующих действий                  | 8,25                       | 3,75                     | 4,5                  | 0,5                      |
| 4     | D6 - D8: От введения корректирующих мер до признания успеха команды | 3                          | 3                        | -                    | 0,5                      |
| 5     | Итоговое тестирование   | 1                          | -                        | 1                    | -                        |
|       | <i>ИТОГО</i>  | <b>16</b>                  | <b>9,5</b>               | <b>6,5</b>           | <b>2,5</b>               |



**8. Рабочая программа**

| № п/п | Наименование разделов и тем Программы              | Кол-во часов | в том числе                         |   |   | Методические раздаточные материалы и рекомендуемая литература* | Формы и методы контроля качества освоения материала  | Примечания/ ссылки на другие Программы Учебного центра |
|-------|--|--------------|-------------------------------------|---|---|--|--|--|
|       |  |              | Лекции (презентация разделов и тем) | Групповые и индивидуальные практические занятия | Самостоятельное изучение разделов и тем |  |  |  |
| 1     | 2  | 3            | 4                                   | 5   | 6                                       | 7  | 8  | 9  |
| 0     | Необходимость применения метода решения проблем 8D | 0,25         | 0,25                                | -   | 0,5                                     | 1,0  |  |  |
| 1     | Введение: история, основы, принципы и цель         | 0,5          | 0,5                                 | -   | 0,5                                     | 1,0  | Презентация тем по разделу раздаточного материала.<br>Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные |  |
| 1.1   | История создания метода решения проблем            | 0,1          | 0,1                                 | -   | -                                       | -  |  |  |
| 1.2   | Триггеры применения 8D                             | 0,1          | 0,1                                 | -   | -                                       | -  |  |  |
| 1.3   | Аспекты 8D   | 0,1          | 0,1                                 | -   | -                                       | -  |  |  |
| 1.4   | Цели и принципы 8D, лежащие в их основе            | 0,1          | 0,1                                 | -   | -                                       | -  |  |  |
| 1.5   | Каталог оценки 8D                                  | 0,1          | 0,1                                 | -   | -                                       | -  |  |  |



|          |   |            |             |             |            |            |  |  |
|----------|---|------------|-------------|-------------|------------|------------|--|--|
|          |   |            |             |             |            |            | вопросы, активность слушателей.  |  |
| <b>2</b> | <b>D1 - D3: От осознания проблемы до неотложных мер</b> | <b>3,0</b> | <b>2,25</b> | <b>0,75</b> | <b>0,5</b> | <b>1,0</b> | Презентация тем по разделу раздаточного материала.   |  |
| 2.1      | 8D? – Осознать проблему                                 | 0,2        | 0,2         | -           | -          | -          | Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. |  |
| 2.2      | D1 - Использовать командный подход                      | 0,1        | 0,1         | -           | -          | -          | Проведение и обсуждение результатов практических работ.  |  |
| 2.3      | Риски и возможности D1                                  | 0,1        | 0,1         | -           | -          | -          |  |  |
| 2.4      | Показатели оценки шага D1                               | 0,1        | 0,1         | -           | -          | -          |  |  |
| 2.5      | D2 – Описание проблемы                                  | 0,2        | 0,2         | -           | -          | -          |  |  |
| 2.6      | Анализ Is – Is not (есть/имеется – нет/не имеется)      | 0,85       | 0,85        | -           | -          | -          |  |  |
| 2.7      | Риски и возможности D2                                  | 0,1        | 0,1         | -           | -          | -          |  |  |
| 2.8      | Показатели оценки шага D2                               | 0,1        | 0,1         | -           | -          | -          |  |  |
| 2.9      | D3 - Вводить и перепроверить срочные меры               | 0,3        | 0,3         | -           | -          | -          |  |  |
| 2.10     | Риски и возможности D3                                  | 0,1        | 0,1         | -           | -          | -          |  |  |





# ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА

тренинги и консультации для бизнеса

117393, Москва, ул. Архитектора Власова 33

Семинары и тренинги:  
seminars@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 30

Консалтинг:  
tkb@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 32  
www.icgrp.ru

|          |  |             |             |            |            |            |   |
|----------|--|-------------|-------------|------------|------------|------------|---|
| 2.11     | Показатели оценки шага D3  | 0,1         | 0,1         | -          | -          | -          |   |
| 2.12     | <i>Практическая работа:<br/>Описание проблемы,<br/>выбор срочных мер</i>   | 0,75        | -           | 0,75       | -          | -          |   |
| <b>3</b> | <b>D4 - D5: От первопричин до корректирующих действий</b>                  | <b>8,25</b> | <b>3,75</b> | <b>4,5</b> | <b>0,5</b> | <b>1,0</b> | Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение мероприятий по организации аудитов процессов. Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. Проведение и |
| 3.1      | D4 - Определить причину проблемы   | 0,25        | 0,25        | -          | -          | -          |   |
| 3.2      | Выявление и верификация возможных причин                                   | 0,25        | 0,25        | -          | -          | -          |   |
| 3.3      | Причинно-следственная диаграмма  | 0,25        | 0,25        | -          | -          | -          |   |
| 3.4      | <i>Практическая работа:<br/>Разработка Причинно-следственной диаграммы</i> | 0,5         | -           | 0,5        | -          | -          |   |
| 3.5      | Анализ Is – Is not (есть/имеется – нет/не имеется) (тест гипотез)          | 0,75        | 0,75        | -          | -          | -          |   |
| 3.6      | 5 Почему   | 0,5         | 0,5         | -          | -          | -          |   |
| 3.7      | 5 основных правил метода 5 Почему  | 0,25        | 0,25        | -          | -          | -          |   |



|          |  |            |            |          |            |            |  |                            |
|----------|--|------------|------------|----------|------------|------------|--|----------------------------|
| 3.8      | Что такое системная причина?   | 0,3        | 0,3        | -        | -          | -          | обсуждение результатов практических работ. |                            |
| 3.9      | Риски и возможности D4   | 0,1        | 0,1        | -        | -          | -          |  |                            |
| 3.10     | Показатели оценки шага D4  | 0,1        | 0,1        | -        | -          | -          |  |                            |
| 3.11     | <i>Практическая работа: Анализ 5-Почему для коренной технической причины</i>   | 1,0        | -          | 1,0      | -          | -          |  |                            |
| 3.12     | D5 - Выбор и верификация корректирующих действий   | 0,4        | 0,4        | -        | -          | -          |  |                            |
| 3.13     | Матрица принятия решения   | 0,4        | 0,4        | -        | -          | -          |  |                            |
| 3.14     | Риски и возможности D5   | 0,1        | 0,1        | -        | -          | -          |  |                            |
| 3.15     | Показатели оценки шага D5  | 0,1        | 0,1        | -        | -          | -          |  |                            |
| 3.16     | <i>Практическая работа: Описание проблемы, анализ Is – Is not (тест гипотез), выбор и проверка корректирующих действий</i> | 3,0        | -          | 3,0      | -          | -          |  |                            |
| <b>4</b> | <b>D6 - D8: От введения корректирующих мер до</b>  | <b>3,0</b> | <b>3,0</b> | <b>-</b> | <b>0,5</b> | <b>1,0</b> |  | Презентация тем по разделу |



# ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА

тренинги и консультации для бизнеса

117393, Москва, ул. Архитектора Власова 33

**Семинары и тренинги:**  
seminars@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 30

**Консалтинг:**  
tkb@icgrp.ru, +7 (495) 308 99 32  
[www.icgrp.ru](http://www.icgrp.ru)

|          |  |            |          |            |          |          |          |                                      |
|----------|--|------------|----------|------------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
|          | <b>признания успеха команды</b>                            |            |          |            |          |          |          | раздаточного материала.              |
| 4.1      | D6 - Осуществление и проверка мер по исправлению положения | 0,8        | 0,8      | -          | -        | -        | -        | Интерактивное обсуждение мероприятий |
| 4.2      | Риски и возможности D6                                     | 0,1        | 0,1      | -          | -        | -        | -        | по организации системы               |
| 4.3      | Показатели оценки шага D6                                  | 0,1        | 0,1      | -          | -        | -        | -        | оценок аудитов процессов.            |
| 4.4      | D7 – Избегать повторения ошибок                            | 0,8        | 0,8      | -          | -        | -        | -        | Полнота раскрытия тем                |
| 4.5      | Риски и возможности D7                                     | 0,1        | 0,1      | -          | -        | -        | -        | по разделу                           |
| 4.6      | Показатели оценки шага D7                                  | 0,1        | 0,1      | -          | -        | -        | -        | модуля, ответы на                    |
| 4.7      | D8 - Заключение и оценка успеха команды                    | 0,8        | 0,8      | -          | -        | -        | -        | контрольные вопросы,                 |
| 4.8      | Риски и возможности D8                                     | 0,1        | 0,1      | -          | -        | -        | -        | активность слушателей.               |
| 4.9      | Показатели оценки шага D8                                  | 0,1        | 0,1      | -          | -        | -        | -        |                                      |
| <b>5</b> | <b>Итоговое тестирование</b>                               | <b>1,0</b> | <b>-</b> | <b>1,0</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |                                      |

\*номер указывается согласно списку рекомендуемой литературы к Программе.



## 9. Содержание программы

### Раздел 0: Необходимость применения метода решения проблем 8D

#### Раздел 1: Введение: история, основы, принципы и цель

- История создания метода решения проблем
- Триггеры применения 8D
- Аспекты 8D
- Цели и принципы 8D, лежащие в их основе
- Каталог оценки 8D

#### Раздел 2: D1 - D3: От осознания проблемы до неотложных мер

- 8D? – Осознать проблему
- D1 - Использовать командный подход
- Риски и возможности D1
- Показатели оценки шага D1
- D2 – Описание проблемы
- Анализ Is – Is not (есть/имеется – нет/не имеется)
- Риски и возможности D2
- Показатели оценки шага D2
- D3 - Вводить и перепроверить срочные меры
- Риски и возможности D3
- Показатели оценки шага D3

#### Раздел 3: D4 - D5: От первопричин до корректирующих действий

- D4 - Определить причину проблемы
- Выявление и верификация возможных причин
- Причинно-следственная диаграмма
- Анализ Is – Is not (есть/имеется – нет/не имеется) (тест гипотез)
- 5 Почему
- 5 основных правил метода 5 Почему
- Что такое системная причина?
- Риски и возможности D4
- Показатели оценки шага D4
- D5 - Выбор и верификация корректирующих действий
- Матрица принятия решения
- Риски и возможности D5
- Показатели оценки шага D5

#### Раздел 4: D6 - D8: От введения корректирующих мер до признания успеха команды

- D6 - Осуществление и проверка мер по исправлению положения
- Риски и возможности D6
- Показатели оценки шага D6
- D7 – Избегать повторения ошибок
- Риски и возможности D7
- Показатели оценки шага D7



- D8 - Заключение и оценка успеха команды
- Риски и возможности D8
- Показатели оценки шага D8

### Итоговое тестирование

### Почасовая программа

#### Регламент:

- начало занятий в 09.00;
- окончание занятий в 16.30;
- перерывы на 15 мин. в 10.30 и 14.30;
- обед с 12.00 до 13.00.

#### Примечание:

- регламент может быть изменён по согласованию Сторон, при условии соблюдения требований раздела 6 настоящей Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

| Номер модуля       | Наименование разделов/тем  | Кол-во акад. часов |
|--------------------|--|--------------------|
| <b>Первый день</b> |  |                    |
| 0                  | Необходимость применения метода решения проблем 8D               | 0,25               |
| 1                  | <b>Введение: история, основы, принципы и цель</b>                | 0,5                |
| 1.1                | История создания метода решения проблем                          |                    |
| 1.2                | Триггеры применения 8D   |                    |
| 1.3                | Аспекты 8D   |                    |
| 1.4                | Цели и принципы 8D, лежащие в их основе                          |                    |
| 1.5                | Каталог оценки 8D  |                    |
| 2                  | <b>D1 - D3: От осознания проблемы до неотложных мер</b>          | 0,5                |
| 2.1                | 8D? – Осознать проблему  |                    |
| 2.2                | D1 - Использовать командный подход                               |                    |
| 2.3                | Риски и возможности D1   |                    |
| 2.4                | Показатели оценки шага D1  |                    |
| 2.5                | D2 – Описание проблемы   | 1,25               |
| 2.6                | Анализ Is – Is not (есть/имеется – нет/не имеется)               |                    |
| 2.7                | Риски и возможности D2   |                    |
| 2.8                | Показатели оценки шага D2  | 0,5                |
| 2.9                | D3 - Вводить и перепроверить срочные меры                        |                    |
| 2.10               | Риски и возможности D3   |                    |
| 2.11               | Показатели оценки шага D3  | 0,75               |
| 2.12               | <i>Практическая работа: Описание проблемы, выбор срочных мер</i> |                    |
| 3                  | <b>D4 - D5: От первопричин до корректирующих</b>                 |                    |



|                    | <b>действий</b>  |             |
|--------------------|--|-------------|
| 3.1                | D4 - Определить причину проблемы   | <b>0,75</b> |
| 3.2                | Выявление и верификация возможных причин   |             |
| 3.3                | Причинно-следственная диаграмма  |             |
| 3.4                | <i>Практическая работа: Разработка Причинно-следственной диаграммы</i>   | <b>0,5</b>  |
| 3.5                | Анализ Is – Is not (есть/имеется – нет/не имеется) (тест гипотез)  | <b>2,0</b>  |
| 3.6                | 5 Почему   |             |
| 3.7                | 5 основных правил метода 5 Почему  |             |
| 3.8                | Что такое системная причина?   |             |
| 3.9                | Риски и возможности D4   |             |
| 3.10               | Показатели оценки шага D4  |             |
| 3.11               | <i>Практическая работа: Анализ 5-Почему для коренной технической причины</i>   |             |
| <b>Второй день</b> |  |             |
| 3.12               | D5 - Выбор и верификация корректирующих действий   | <b>1,0</b>  |
| 3.13               | Матрица принятия решения   |             |
| 3.14               | Риски и возможности D5   |             |
| 3.15               | Показатели оценки шага D5  |             |
| 3.16               | <i>Практическая работа: Описание проблемы, анализ Is – Is not (тест гипотез), выбор и проверка корректирующих действий</i> | <b>3,0</b>  |
| <b>4</b>           | <b>D6 - D8: От введения корректирующих мер до признания успеха команды</b>   |             |
| 4.1                | D6 - Осуществление и проверка мер по исправлению положения   | <b>1,0</b>  |
| 4.2                | Риски и возможности D6   |             |
| 4.3                | Показатели оценки шага D6  |             |
| 4.4                | D7 – Избегать повторения ошибок  | <b>1,0</b>  |
| 4.5                | Риски и возможности D7   |             |
| 4.6                | Показатели оценки шага D7  |             |
| 4.7                | D8 - Заключение и оценка успеха команды  | <b>1,0</b>  |
| 4.8                | Риски и возможности D8   |             |
| 4.9                | Показатели оценки шага D8  |             |
| <b>5</b>           | <b>Итоговое тестирование</b>   | <b>1,0</b>  |
| <b>ИТОГО:</b>      |  | <b>16</b>   |

\* в зависимости от уровня основной подготовки по темам курса и индивидуального опыта Обучающихся в группе в.у. состав практических работ может быть дополнен преподавателем.



## 10. Контроль качества освоения Программы

Формы и методы контроля качества освоения материала установлены в Разделе 8. Рабочая программа (в столбце 8).

Показатели достижения планируемых результатов освоения Программы:

| Показатель  | Критерий оценки   | Значение  |
|---|---|---|
| 1   | 2   | 3   |
| <i>Посещение занятий</i>  | <i>Присутствие Слушателя на занятиях<br/>(% от продолжительности Программы)</i> | <i>80% и более – зачёт,<br/>менее 80% без уважительной причины – не зачтено</i> |
| <i>Количество правильных ответов на вопросы теста/ экзамена</i> | <i>Правильный ответ<br/>(% от общего количества вопросов/ баллов)</i>           | <i>70% и более – зачёт,<br/>менее 70% – не зачтено</i>                          |

## 11. Условия реализации Программы

Заключение договора на оказание образовательных услуг по дополнительным образовательным программам, приём Обучающихся осуществляется в соответствии с Положениями и Правилами Учебного центра ([www.icgrp.ru/](http://www.icgrp.ru/) Учебный центр).

Для освоения Программы допускаются граждане, имеющие и/или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

В ходе преддоговорной работы старший менеджер Учебного центра предоставляет Обучающемуся (физическому лицу) или Заказчику (если Обучающихся направляет предприятие) тему, содержание, результат и условия освоения Программы.

### ЕСЛИ ОЧНО:

Занятия проводятся в учебном зале специализированного структурного образовательного подразделения «Учебный центр ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА», оборудованного мультимедийным проектором, экраном. Обучающийся получает раздаточный материал и бланки выполнения практических/ индивидуальных работ. Для организации выполнения практических работ преподаватель формирует рабочие группы.

В процессе занятий и после их завершения преподаватель задаёт Обучающимся вопросы на понимание материала. В ходе практических занятий и в рамках отведённого времени Обучающиеся могут делиться своим опытом и обмениваться информацией по вопросам и темам программы.

### ЕСЛИ ДИСТАНЦИОННО:

Занятия проводятся с использованием дистанционных технологий и электронного обучения на платформах WEBINAR/ ZOOM или корпоративной платформе Заказчика. Для участия в Программе Обучающийся должен иметь доступ к высокоскоростному интернету и компьютеру. Проверка связи между преподавателем и Обучающимся



осуществляется накануне обучения в заранее согласованное время путём тестирования платформы. Обучающийся получает электронную версию раздаточного материала и бланки выполнения практических/ индивидуальных работ.

В конце обучения проводится итоговое тестирование, по результатам которого Учебный центр принимает решение о выдаче Удостоверения о повышении квалификации. Проводится анкетирование слушателей и анализ удовлетворённости Обучающихся качеством обучения, работой преподавателя, содержанием и формой раздаточного материала, организацией обучения и результатами обучения.

## 12. Законодательные и нормативные документы

1. ISO (ГОСТ Р ИСО) 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. ISO (ГОСТ Р ИСО) 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
3. ISO (ГОСТ Р ИСО) 9004:2015 «Менеджмент качества. Качество организации. Рекомендации по достижению устойчивого успеха».
4. ISO (ГОСТ Р ИСО) 10005:2018 (2019) «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества».
5. ISO/TS 9002:2016(E). Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2015 (Системы менеджмента качества. Руководство по применению ISO 9001:2015).
6. Supporting guidance documents. The process approach in ISO 9001:2015, Document: ISO/TC 176/SC 2/N 1289 (Процессный подход в ISO 9001:2015. Документ ISO/TC 176/SC 2/N 1289 из комплекта руководств по поддержке перехода на ISO 9001:2015
7. Международный стандарт ISO 31000 «Риск-менеджмент. Руководящие указания». Второе издание, февраль 2018. Перевод В.А. Качалова.

## 13. Список рекомендуемой литературы

8. VDA «Решение проблем в 8 дисциплинах».
9. AIAG «Руководством для практиков по решению проблем».