



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА»

Серов А.Ю.



«04» сентября 2023 г.

М.П.

Дополнительная профессиональная ПРОГРАММА повышения квалификации

**«Внедрение системы менеджмента качества на соответствие
требованиям СТО Газпром 9001-2018»**

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

г. Москва, 2023 год



ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Внедрение системы менеджмента качества на соответствие требованиям СТО Газпром 9001-2018» (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:

- разработку, исследование, внедрение, обеспечение функционирования и совершенствование системы менеджмента качества по требованиям СТО Газпром 9001-2018 в организации, охватывающих все процессы организации, вовлекающих в деятельность по постоянному улучшению, направленную на повышение конкурентоспособности организации;
- повышение эффективности деятельности организаций путем разработки и усовершенствования их процессов и административных регламентов.

Программа и учебно-методические материалы учитывают законодательные требования Российской Федерации в области системы менеджмента качества, а также требования международных стандартов серии ISO 9000 / ГОСТ Р ИСО 9000 и СТО Газпром 9000 к системам менеджмента организации.

1. Категория слушателей:

Руководители и специалисты подразделений дочерних обществ и организаций ПАО «Газпром» и его внешних поставщиков продукции или услуг в области проектирования, изысканий, строительства, эксплуатации, добычи, транспортировки, производства, управления, обслуживания, ремонта, логистики и других видов деятельности:

- руководители подразделений (управляющие);
- руководители в области определения политики и планирования деятельности;
- инженеры-механики;
- технологи;
- инженеры по качеству;
- аналитики систем управления и организации;
- специалисты в области техники;
- инспекторы по безопасности, здравоохранению и качеству;
- представители руководства и функциональные менеджеры высшего и среднего звена, владельцы процессов и подпроцессов, менеджеры служб главного технолога, главного механика, производств, закупок, качества, экономики, организационного развития.

2. Цели Программы - совершенствование компетенций, необходимых обучающемуся для улучшения его профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации в части:

- повышения результативности / эффективности процессов организации;



- разработки, внедрения и подготовки к сертификации системы менеджмента качества (далее - СМК), отвечающей требованиям стандарта СТО Газпром 9001-2018.

3. При разработке Программы учитывался(-ись) профессиональный стандарт(ы) (далее – ПС):

Наименование ПС	Регистрационный номер и код	Дата введение в действие ПС
1	2	3
Специалист по качеству продукции	регистрационный номер 250, код 40.062	ПРИКАЗ от 31 октября 2014 г. N 856н
Специалист по процессному управлению	регистрационный номер 1138, код 07.007	ПРИКАЗ от 17 апреля 2018 г. N 248н
Специалист по техническому контролю качества продукции (в части - Организация работ по повышению качества продукции в организации)	регистрационный номер 31, код 40.010	ПРИКАЗ от 21 марта 2017 г. N 292н
Специалист по сертификации продукции (в части - Организация подтверждения соответствия системы управления качеством организации)	регистрационный номер 247, код 40.060	ПРИКАЗ от 31 октября 2014 г. N 857н

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, со-	Номер раздела учебного-го-тематического
Наименование компетенции	Знания	Умения		



			гласно ПС	плана Программы
1	2	3	4	5
Специалист по качеству продукции/ регистрационный номер 250, код 40.062				
Формирование номенклатуры требований к продукции (услугам), установленных потребителями; Формирование номенклатуры требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг); Согласование с потребителем общего реестра требований; Анализ требований к продукции (услугам) с целью их обеспечения в организации.	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления документооборотом организации.	Применять методы определения требований потребителей к продукции (услугам).	Осуществление работ по управлению качеством эксплуатации продукции, А/ Определение и согласование требований к продукции (услугам), установленных потребителями, а также требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг), А/01.6, 6	1, 2
Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг); Подготовка заключений и ведение пе-	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг);	Применять актуальную нормативную документацию по анализу рекламаций и претензий к качеству продукции, ра-	Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (ус-	2



<p>реписки по результатам их рассмотрения;</p> <p>Подготовка писем по рекламациям и претензиям к качеству продукции, работ (услуг);</p> <p>Ведение регистрационного журнала переписки по рекламациям и претензиям к качеству продукции, работ (услуг).</p>	<p>Методы управления документооборотом организации.</p>	<p>бот (услуг).</p>	<p>луг), подготовка заключений и ведение переписки по результатам их рассмотрения, А/02.6, 6</p>	
<p>Анализ применяемых методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (услуг) в организации;</p> <p>Разработка предложений по корректированию применяемых и применению новых методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (услуг) в организации;</p> <p>Разработка методик по применению новых методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (услуг) в организации.</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг);</p> <p>Методы управления документооборотом организации.</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию по разработке и применению методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (услуг) в организации.</p>	<p>Разработка корректирующих действий по управлению несоответствующей продукцией (услугами) в ходе эксплуатации, А/03.6, 6</p>	<p>2</p>



<p>Анализ дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг; Выявление причин возникновения дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг; Разработка корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг; Анализ результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Основные методы управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг).</p>	<p>Осуществление работ по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг, В/ Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий по их устранению, В/01.6, 6</p>	<p>2</p>
--	--	--	--	----------



<p>производства продукции и оказания услуг; Представление руководству отчета по анализу результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг.</p>				
<p>Анализ данных по испытаниям готовых изделий; Подготовка нормативной документации для разработки методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции; Формирование методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции; Ведение реестра методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления про-</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления документооборотом организации.</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг).</p>	<p>Разработка методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции, в испытаниях готовых изделий и оформлении документов, удостоверяющих их качество, В/02.6, 6</p>	<p>2</p>



дукции.				
Сбор данных по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий; Обработка данных по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий; Составление отчетов по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Основные методы проектирования продукции (услуг); Основы методов управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг).	Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг).	Осуществление работ по управлению качеством проектирования продукции и услуг, С/ Анализ информации, полученной на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги), С/01.6, 6	2
Обзор передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством; Обработка данных передового национального и международного опыта по разработке и вне-	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством;	Применять актуальную нормативную документацию в области разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством.	Изучение передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством, подготовка	2, 3



дрению систем управления качеством.	Методы управления документооборотом организации.		аналитических отчетов по возможности его применения в организации, С/02.6, 6	
Анализ методов, используемых в предотвращении выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям; Выбор актуального метода по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям для решения конкретной производственной задачи; Применение методик при решении различных типов практических задач по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям; Составление отчетов по предотвра-	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Основные методы проектирования продукции (услуг); Основы методов управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг).	Применять актуальную нормативную документацию по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям.	Разработка мероприятий по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям, С/03.6, 6	2, 3



щению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям.				
Регистрация данных о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям; Формирование заключений о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям; Ведение реестра заключений о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям.	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Основные методы анализа соответствия качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям; Методы управления документооборотом организации.	Применять актуальную нормативную документацию в области соответствия качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям.	Осуществление работ по управлению качеством ресурсов организации, D/ Подготовка заключения о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям и оформление документов для предъявления претензий поставщикам, D/01.6, 6	2
Анализ взаимосвязей структурных подразделений организации;	Национальная и международная нормативная база в области управления	Применять актуальную нормативную документацию в области управления	Разработка проектов методик и локальных	2



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

Контроль реализации плана мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами.	качеством продукции (услуг); Основы принципов построения современных производственных систем.	качеством при управлении ресурсами организации.	нормативных актов по обучению работников организации в области качества, D/02.6, 6	
Анализ рекламаций и претензий, поступающих от потребителей; Анализ причин возникновения дефектов продукции (процессов) при эксплуатации продукции (услуг); Разработка корректировочных мероприятий по устранению дефектов, выявляемых при эксплуатации продукции (услуг); Разработка корректировочных мероприятий по устранению причин возникновения дефектов продукции (процессов), выявляемых при эксплуатации продукции (услуг); Подготовка и представление руководству отчета о причинах возникновения дефектов при эксплуатации продукции (услуг).	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления качеством при эксплуатации продукции (услуг).	Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством эксплуатации изделий (услуг).	Организация проведения работ по управлению качеством эксплуатации продукции, E/ Организация работ по анализу рекламаций, изучению причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства, снижению качества работ, выпуска брака и продукции пониженных сортов, по разработке предложений по их устранению, E/01.7, 7	2, 3
Анализ организаци-	Принципы построе-	Анализировать	Организация	2,3



<p>онно-технических, экономических, кадровых факторов этапов жизненного цикла продукции (услуг) с целью повышения качества и конкурентоспособности продукции (услуг); Разработка плана мероприятий по повышению ответственности всех звеньев производства за выпуск продукции, соответствующей установленным требованиям; Подготовка и представление руководству отчета о результатах проведенных корректировочных мероприятий.</p>	<p>ния современных производственных систем; Правила проведения управленческих преобразований в организациях.</p>	<p>структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством; Разрабатывать планы проведения преобразований и проводить преобразования структуры управления, выбирая оптимальный темп преобразований.</p>	<p>работ по контролю осуществления необходимых мер по повышению ответственности всех звеньев производства за выпуск продукции, соответствующей установленным требованиям, по предотвращению приема и отгрузки некачественной продукции, E/02.7, 7</p>	
<p>Анализ номенклатуры измеряемых параметров продукции (услуг).</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг).</p>	<p>Организация проведения работ по управлению качеством процессов производства и оказания услуг, F/ Организация работ по определению номенклатуры измеряемых пара-</p>	<p>2, 3</p>



			метров и оптимальных норм точности измерений, по выбору необходимых средств их выполнения, осуществлению контролю соблюдения нормативных сроков обновления продукции, F/01.7, 7	
Анализ результатов контрольных операций, реализуемых в процессе производства продукции (услуг); Формирование и учет показателей качества продукции (услуг), формируемых на этапе производства продукции (услуг); Подготовка и представление руководству отчета о показателях качества продукции (услуг), формируемых на этапе производства продукции (услуг).	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг).	Организация работ по оформлению результатов контрольных операций, ведению учета показателей качества продукции (услуг), брака и его причин, составлению периодической отчетности о качестве выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг), F/02.7, 7	2



<p>Разработка плана мероприятий по выявлению необходимых параметров качества проектируемой продукции (услуги); Подготовка и представление руководству отчета о необходимости внесения изменений по параметрам качества проектируемой продукции (услуги).</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг).</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг).</p>	<p>Организация проведения работ по управлению качеством проектирования продукции и услуг, G/ Организация разработки мероприятий по повышению качества продукции (работ, услуг), обеспечению их соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, G/01.7, 7</p>	<p>2, 3</p>
<p>Анализ национального и международного опыта в области планирования качества продукции (услуг); Разработка плана мероприятий по планированию качества выпускаемой организацией продукции, выполнению</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления качеством при планировании продукции (оказании услуг).</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством при планировании продукции (оказании услуг).</p>	<p>Организация работ по планированию качества выпускаемой организацией продукции, выполнения работ (услуг) в соответствии с требо-</p>	<p>2, 3</p>



<p>работ (услуг) в соответствии с требованиями стандартов и технических условий, утвержденными образцами (эталопами) и технической документацией; Разработка плана мероприятий по планированию качества выпускаемой организацией продукции, выполнению работ (услуг) в соответствии с условиями поставок и договоров; Контроль реализации планов мероприятий по планированию качества продукции (услуг); Подготовка и представление руководству отчета о реализации планов мероприятий по планированию качества продукции (услуг).</p>			<p>ваниями стандартов и технических условий, утвержденными образцами (эталопами) и технической документацией, условиями поставок и договоров, G/02.7, 7</p>	
<p>Разработка и организация выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения стандартов и технических условий по качеству продукции</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления качеством при управлении ресурсами.</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством при управлении ресурсами организации.</p>	<p>Организация проведения работ по управлению качеством ресурсов организации, Н/ Разработка и организация выполнения мероприятий</p>	<p>2</p>



<p>(услуг); Контроль выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения стандартов и технических условий по качеству продукции (услуг); Подготовка и представление руководству отчета о реализации планов мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения стандартов и технических условий по качеству продукции (услуг).</p>			<p>по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения стандартов и технических условий по качеству продукции, Н/01.7, 7</p>	
<p>Анализ сети процессов организации с целью выявления неконтролируемых параметров качества продукции (услуг); Составление плана мероприятий по организации проведения не предусмотренных технологическим процессом выборочных прове-</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Методы управления качеством при управлении ресурсами.</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством при управлении ресурсами организации.</p>	<p>Организация не предусмотренных технологическим процессом выборочных проверок качества готовой продукции, сырья, материалов, полуфабрикатов, ком-</p>	<p>2</p>



<p>рок качества готовой продукции, сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, качества и состояния технологического оборудования и инструмента, условий производства, хранения и транспортировки продукции;</p> <p>Подготовка и представление руководству отчета о реализации планов мероприятий по проведению не предусмотренных технологическим процессом выборочных проверок качества готовой продукции, сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, качества и состояния технологического оборудования и инструмента, условий производства, хранения и транспортировки продукции.</p>			<p>плектующих изделий, качества и состояния технологического оборудования и инструмента, условий производства, хранения и транспортировки продукции,</p> <p>Н/02.7, 7</p>	
<p>Анализ проведения операционного контроля производственных процессов организации;</p> <p>Составление плана мероприятий по ор-</p>	<p>Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг);</p> <p>Методы управления</p>	<p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством при управлении ресурсами организации.</p>	<p>Организация операционного контроля на всех стадиях производственного процес-</p>	<p>2, 3</p>



<p>ганизации проведения операционного контроля на всех стадиях производственного процесса, контроля качества и комплектности готовой продукции (услуг), качества изготовленных в организации инструмента и технологической оснастки, а также правильности хранения в подразделениях организации и на складах сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, готовой продукции; Подготовка и представление руководству отчета о реализации планов мероприятий по проведению операционного контроля на всех стадиях производственного процесса, контроля качества и комплектности готовой продукции (услуг), качества изготовленных в организации инструмента и технологической оснастки, а также правильности хранения в подразделениях организации и на складах</p>	<p>качеством при управлении ресурсами.</p>		<p>са, ИИ/03.7, 7</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

сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, готовой продукции.				
Анализ структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (услуг); Анализ применяемых в организации актуальных техник управления человеческими ресурсами; Разработка рекомендаций и формирование плана мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами.	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг); Принципы построения современных производственных систем.	Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством при управлении ресурсами организации.	Организация работ по управлению человеческими ресурсами, обеспечению производства качественной и конкурентоспособной продукции (услуг), Н/04.7, 7	2
Обеспечение функционирования и совершенствования действующей в организации системы менеджмента качества; Руководство работами по формированию политики организации в области качества, определения ее основных направлений в соответствии со стратегией развития организации и мер по ее реализации; Организация и ко-	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством и сертификации продукции и услуг; Методы формирования показателей результативности /эффективности продукции и услуг; Этапы и процедуры бизнес-проектирования.	Формировать политику организации в области качества на основе современных методологий обеспечения конкурентоспособности продукции и услуг; Проектировать системы управления качеством продукции в организации; Применять методы внедрения системы управления качеством продукции на предприятии; Контролировать функционирование	Организация проведения работ по управлению качеством продукции (услуг), И/ Организация разработки, внедрения и сопровождения системы управления качеством продукции и услуг в организации, И/01.7, 7	2



<p>ординация разработки документов системы управления качеством, необходимых для ее функционирования; Обеспечение системности проводимых в организации работ по управлению качеством; Координация деятельности подразделений организации в области управления качеством; Организация обучения персонала организации по вопросам управления качеством; Представление отчетов руководителю организации о функционировании системы управления качеством и мерах по ее совершенствованию.</p>		<p>системы управления качеством продукции в организации.</p>		
<p>Формирование структуры системы документооборота управления качеством продукции и услуг организации; Организация и координация разработки в организации планов качества; Планирование качества выпускаемой</p>	<p>Методы построения идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов; Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг.</p>	<p>Анализировать и корректировать процессы управления жизненным циклом продукции и услуг (соответствующей отрасли национального хозяйства) с учетом механических, технологических, конструкторских, эксплуатаци-</p>	<p>Организация анализа и оптимизации процессов управления качеством жизненного цикла изделий и услуг в организации, I/02.7, 7</p>	<p>2</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>продукции путем формирования требований по качеству продукции на этапах маркетинговых исследований, разработки технических условий, производства.</p>		<p>онных, эстетических, экономических, управленческих параметров с использованием современных технологий; Применять основные технологии обеспечения качества при разработке изделий (оказании услуг) организаций; Анализировать методы организации и управления процессами при проектировании изделий и услуг.</p>		
Специалист по процессному управлению/ регистрационный номер 1138, код 07.007				
<p>Определение целей процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Определение границ процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Определение заинтересованных сторон, собственника и участников процесса подразделения организации или административного</p>	<p>Теория процессного управления; Принципы классификации процессов; Методы структурирования процессов; Основы операционного менеджмента.</p>	<p>Анализировать информацию о границах процесса, требования к процессу, цели процесса или административного регламента; Анализировать зоны ответственности, заинтересованные стороны процесса, действующие нормативы, ресурсы, входы, выходы и показатели процесса или административного регламента; Анализировать состав и последовательность операций, составляющих про-</p>	<p>Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации, А/ Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регла-</p>	<p>2, 3</p>



<p>регламента подразделения организации;</p> <p>Определение входов и выходов процесса подразделения организации или начала и результата выполнения административного регламента подразделения организации;</p> <p>Выяснение последовательности выполнения работ в процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации;</p> <p>Выяснение используемых ресурсов, Российского и международного законодательства, локальных нормативных актов, отчетных документов, необходимых для выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;</p> <p>Выявление ответственных работников подразделения за каждую работу в процессе подразделе-</p>		<p>цесс или административный регламент;</p> <p>Находить необходимые документы и информацию о процессе или административном регламенте в бумажном и электронном виде в информационных системах.</p>	<p>мента данного процесса или административного регламента подразделения организации, А/01.6, 6</p>
--	--	--	---



<p>ления организации или административном регламенте подразделения организации;</p> <p>Сбор информации о действующей системе планирования и отчетности работы процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;</p> <p>Сбор информации о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;</p> <p>Оформление результатов сбора информации.</p>				
<p>Систематизация собранной информации о процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации;</p> <p>Разработка регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации и регламенти-</p>	<p>Методы классификации информации о процессе и окружении процесса;</p> <p>Теория процессного управления;</p> <p>Принципы и правила работы с нормативно-методической документацией;</p> <p>Требования к разработке регламентов процессов;</p> <p>Основы операционного менеджмента;</p> <p>Методы повышения</p>	<p>Выполнять классификацию процессов и объектов окружения процесса или административного регламента;</p> <p>Выявлять недостатки, несоответствия в функционировании процесса или административного регламента, формулировать и обосновывать предложения по их исправлению;</p> <p>Контролировать со-</p>	<p>Разработка и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации, А/02.6, 6</p>	<p>2, 3</p>



<p>рующих документов (инструкций, положений); Разработка процедур контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Разработка предложений по повышению результативности/эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p>	<p>результативности/эффективности процессов и административных регламентов.</p>	<p>ответствие разработанных документов нормативно-методической документации; Оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования процессов или административных регламентов; Разрабатывать локальные нормативные акты в соответствии с нормативно-методическими документами; Разрабатывать схемы процессов или административных регламентов.</p>		
<p>Планирование мероприятий по вводу в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Внедрение в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Внедрение предложений по повыше-</p>	<p>Принципы и правила работы с документами; Основы внедрения изменений; Основы моделирования бизнес-процессов; Основы операционного менеджмента.</p>	<p>Оценивать ресурсы, необходимые для ввода в действие регламентов процессов или административных регламентов или предложений по повышению их результативности/эффективности; Разрабатывать, согласовывать и утверждать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения</p>	<p>Ввод в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации, А/03.6, 6</p>	<p>2, 3</p>



<p>нию результативно-сти/эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p>		<p>планов.</p>		
<p>Определение процедур контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Сбор информации о ходе и результатах выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Анализ собранной информации на соответствие критериям, установленным для проведения контроля; Оценка результативно-сти/эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; Разработка реко-</p>	<p>Методические документы и правила проведения контроля соответствия процессов или административных регламентов; Методы проведения анализа собранной информации; Правила подготовки отчетов, заключений по результатам контроля; Методы повышения результативно-сти/эффективности процессов и административных регламентов; Методы оценки результативно-сти/эффективности процессов или административных регламентов.</p>	<p>Выбирать контрольные точки, позволяющие оценивать степень выполнения регламентов и составлять планы контроля; Анализировать показатели эффективности процессов и административных регламентов; Выявлять отклонения от установленных критериев и показателей функционирования процессов и административных регламентов; Рассчитывать результативно-сти/эффективность процессов и административных регламентов; Формулировать и обосновывать предложения по повышению результативно-сти/эффективности процессов или административных регламентов;</p>	<p>Контроль выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации, А/04.6, 6</p>	<p>2, 3</p>



<p>мендаций по повышению результативности/эффективности процессов подразделения организации или административных регламентов подразделения организации; Оформление результатов контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p>		<p>Подготавливать отчеты, заключения по результатам контрольных мероприятий.</p>		
<p>Определение заинтересованных сторон в проектировании или доработке системы процессного управления организации; Согласование целей системы процессного управления организации; Сбор информации о результатах работы действующей системы процессного управления организации; Оценка текущих показателей действующей системы процессного управления по принятой</p>	<p>Методы структурной декомпозиции процессов; Принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов или административных регламентов; Международные стандарты в области управления процессами; Принципы системного подхода; Теория процессного управления.</p>	<p>Анализировать требования к системе процессного управления организации исходя из стратегии организации, требований законодательства Российской Федерации и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов; Анализировать плановые и отчетные показатели системы процессного управления организации; Анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения;</p>	<p>Проектирование и внедрение системы процессного управления организации, С/ Анализ системы процессного управления организации для целей ее проектирования, усовершенствования и внедрения, С/01.7, 7</p>	<p>2, 3</p>



модели; Определение целевых показателей системы процессного управления организации и ее компонентов.		Составлять перспективные планы развития («дорожные карты»).		
Разработка или доработка комплекта методологической документации и локальных нормативных актов; Разработка перспективного плана развития системы процессного управления организации; Адаптация методологической документации и локальных нормативных актов под требования стандартов процессного управления, законодательства Российской Федерации и регулирующих органов; Подготовка материалов для проведения инструктажа и презентационных материалов.	Правила разработки методических документов; Методы структурной декомпозиции процессов; Принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов; Теория процессного управления; Принципы системного подхода.	Анализировать, проектировать, внедрять и контролировать процессы и административные регламенты; Проектировать системы управления; Проектировать системы плановых и отчетных показателей.	Разработка и усовершенствование системы процессного управления организации, С/02.7, 7	2, 3
Планирование внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации; Методическая помощь команде про-	Теория процессного управления; Принципы и методы управления изменениями; Принципы и правила работы с документами;	Планировать проекты по внедрению изменений; Оценивать риски выбранных решений.	Внедрение системы процессного управления организации или ее усовершенствования,	2, 3



екта внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации.	Основы операционного менеджмента.		С/03.7, 7	
Идентификация целей и критериев аудита системы процессного управления организации; Планирование аудита системы процессного управления организации.	Принципы и правила работы с документами; Принципы системного подхода; Методы структурной декомпозиции процессов; Принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов.	Сопоставлять цели аудитов с целями организации; Работать с документами и данными; Получать информацию из информационных систем и документации организации.	Организация аудита системы процессного управления организации на соответствие требованиям и целевым показателям организации, С/04.7, 7	2, 3, 4
Анализ информации о работе системы процессного управления; Сравнение фактических результатов работы системы процессного управления с плановыми результатами и показателями; Выявление отклонений в работе системы процессного управления; Выявление причин отклонений в ходе работы системы процессного управления; Разработка предложений по устранению и (или) предупреждению причин	Принципы и правила работы с документами; Методы анализа результативности и эффективности систем процессного управления; Принципы системного подхода; Стандарты и методики управления рисками.	Анализировать, систематизировать и обобщать информацию; Сопоставлять плановые и фактические показатели результатов работы системы процессного управления; Работать с документами и данными; Получать информацию из информационных систем и документации организации; Выявлять отклонения и производить анализ причин, вызывающих фактические или потенциальные отклонения в ходе работы систе-	Разработка предложений по устранению и (или) предупреждению выявленных причин отклонений в системе процессного управления, С/05.7, 7	2, 3



<p>отклонений в ходе работы системы процессного управления;</p> <p>Презентация предложений и мероприятий по устранению и (или) предупреждению причин отклонений в ходе работы системы процессного управления;</p> <p>Реализация мероприятий по устранению и (или) предупреждению причин отклонений в ходе работы системы процессного управления;</p> <p>Проверка результативности/эффективности устранения и (или) предупреждения причин отклонений в ходе работы системы процессного управления.</p>		<p>мы процессного управления;</p> <p>Разрабатывать корректирующие и (или) предупреждающие действия;</p> <p>Подготавливать и проводить презентации.</p>		
<p>Специалист по техническому контролю качества продукции (в части - Организация работ по повышению качества продукции в организации)/ регистрационный номер 31, код 40.010</p>				
<p>Анализ новых нормативных документов в области технического контроля качества продукции;</p> <p>Организация работ по разработке новых методов и средств</p>	<p>Федеральные законы и нормативные документы, регламентирующие вопросы единства измерений и метрологического обеспечения производства;</p>	<p>Анализировать нормативные документы;</p> <p>Определять необходимость разработки новых методов и средств измерений.</p>	<p>Организация работ по повышению качества продукции в организации, С/ Организация работ по</p>	<p>2</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>технического контроля; Организация работ по внедрению новых методов и средств технического контроля.</p>	<p>Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции; Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы систем управления качеством продукции в организации; Требования к качеству изготавливаемых в организации изделий; Методы технического контроля качества.</p>		<p>разработке и внедрению новых методов и средств технического контроля, С/02.7, 7</p>	
<p>Специалист по сертификации продукции (в части - Организация подтверждения соответствия системы управления качеством организации) регистрационный номер 247, код 40.060</p>				
<p>Организация проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества, действующей в организации, а также организация проведения внешних аудитов систем качества у поставщиков; Организация проведения внешних аудитов системы управления качеством.</p>	<p>Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг.</p>	<p>Анализировать и корректировать процессы внутренних аудитов в организации; Применять основные технологии обеспечения качества при разработке, изготовлении и эксплуатации изделий (оказании услуг) организации; Анализировать методы организации и управления процессами при подтверждении соответствия</p>	<p>Организация работ по подтверждению соответствия конкурентоспособных продукции и услуг и системы управления качеством, С/ Организация подтверждения соответствия системы управления качеством</p>	<p>2, 3, 4</p>



		продукции (услуг).	вом органи- зации, С/02.7, 7	
--	--	--------------------	------------------------------------	--

5. Форма обучения: очная с отрывом от производства.

6. Срок и продолжительность обучения – 24 аудиторных академических часа в течение последовательных 3-х 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;
- тестирования и экзамена 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	Количество академических часов	Формы освоения Программы		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельное изучение
1	2	3	4	5	6
0	Вводная часть.	0,25	0,25	-	-
1	Модель СМК по СТО Газпром 9001-2018.	1,25	1,25	-	-
2	Практические подходы к разработке и внедрению СТО Газпром 9001-2018 с учетом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для внутренних и внешних поставщиков ПАО «Газпром».	20,0	13,0	7,0	4,0
3	Рекомендации по улучшению СМК. СТО Газпром 9004.	0,5	0,5	-	1,0
4	Подготовка к сертификации СМК по требованиям СТО Газпром 9001-2018.	0,5	0,5	-	-
5	Тестирование.	1,5	0,5	1,0	-
	ИТОГО	24	16	8	5

**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	Вводная часть:	0,25	0,25	-	-	-	-	-
0.1	<ul style="list-style-type: none">• Презентация группы компаний «Интерсертифика» и системы сертификации СМК в «ИНТЕРГАЗСЕРТ»;• Представление и самопрезентация руководителя модуля;• Знакомство с участниками и организация обучения.	0,2	0,2	-	-	-	<i>Выбран модератор группы. Основные компетенции группы компаний «Интерсертифика» и «ИНТЕРГАЗСЕРТ».</i>	-
0.2	<ul style="list-style-type: none">• Регламент и расписание занятий	0,05	0,05	-	-	-	<i>Доведен регламент и расписа-</i>	-



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

	<ul style="list-style-type: none">Цели, задачи, структура и содержание разделов модуля.						<i>ние занятий. Информирование о разделах Программы семинара.</i>	
1	Модель SMK по СТО Газпром 9001-2018: <ul style="list-style-type: none">Предпосылки и предназначение SMK;Принципы менеджмента качества и цикл PDCA;Структура стандартов ПАО «Газпром» на SMK;Цели и задачи SMK согласно СТО Газпром 9001-2018.	1,25	1,25	-	-	-	<i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение принципов, определений, структуры управления, функциональных обязанностей, цикла PDCA и основных законодательных документов в области SMK. Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы и активность слушателей.</i>	



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	<p>Практические подходы к разработке и внедрению СТО Газпром 9001-2018 с учетом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для внутренних и внешних поставщиков ПАО «Газпром»:</p> <p>4 Среда организации:</p> <ul style="list-style-type: none">- Понимание организации и ее среды, определение и анализ внутренних и внешних факторов:- идентификация рисков и возможностей по факторам, формирование намерений и стратегических направлений развития.- Определение, мониторинг и анализ заинтересованных сторон и их требований;- Область применения СМК и Руководство по качеству;- Построение процессной модели бизнеса и СМК	3,5	2,0	1,5	4,0	1 - 9	<p><i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания организации и ее контекста, практики реализации требований и ожиданий заинтересованных сторон.</i></p> <p><i>Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. Проведение и обсуждение результатов практических работ.</i></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>с учетом стратегии и уровней прогнозируемых рисков:</p> <ul style="list-style-type: none">- документирование процессов (входы/выходы, последовательность, критерии, оценивание, улучшение и т.д.);- оценка рисков и возможностей процессов.							
<p>5 Лидерство:</p> <ul style="list-style-type: none">- Лидерство руководителей в применении СМК:<ul style="list-style-type: none">- инструменты планирования и управления качеством.- Политика в области качества;- Документирование обязанностей, ответственности и полномочий в СМК;- Представитель от высшего руководства.	2,0	1,5	0,5 Упражнение №3 «Разработка проекта политики в области качества».			<p><i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания лидерства и приверженности, политики, обязанностей, ответственности и полномочий в организации.</i></p> <p><i>Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на кон-</i></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

						<i>трольные вопро-сы, активность слушателей. Про-ведение и обсуж-дение результа-тов практических работ.</i>	
	6 Планирование: - Управление действиями по рискам и возможностям: - документирование методики и результатов (реестр и паспорт рисков с мероприятиями по управлению); - мониторинг рисков областей и оценка действий. - Планирование целей в области качества, их развертывание на процессы СМК и подразделения с КРІ: - создание Бизнес-плана и разработка мероприятий.	3,5	2,0	1,5 Упражнение №4 «Разработка проекта методики по оценке рисков и возможностей». Упражнение №5 «Формирование проекта целей в области качества».		<i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания системы управления рисками и возможностями, целей в области качества. Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. Про-ведение и обсуж-</i>	



						<i>дение результатов практических работ.</i>	
	7 Средства обеспечения: - Ресурсы для обеспечения конкурентоспособности компании: - мотивация персонала; - совершенствование инфраструктуры и сбойные ситуации; - охрана труда, окружающей среды промышленной и пожарной безопасности; - управление ресурсами для мониторинга и измерения; - сохранение знаний организации. - Средства управления для подготовки персонала; - Состав документов и документированной информации СМК.	2,5	2,0	0,5 Упражнение №6 «Разработка матрица компетентности по определенному подразделению».		<i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания системы управления ресурсами, компетентностью, осведомленностью, информацией и коммуникацией. Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. Проведение и обсуждение результатов практических работ.</i>	



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>8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг:</p> <p>- Управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">- документирование средств управления (планы качества и др.);- обеспечение надежности;- документирование управления изменениям. <p>- Требования к продукции и услугам:</p> <ul style="list-style-type: none">- специальные характеристики и особо ответственные процессы;- анализ производственной осуществимости. <p>- Проектирование и разработка продукции и услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">- АПН, СФК, план качества и другие требования;- управление процессами, продукцией и услугами, по-	4,5	2,5	2,0	Упражнение №7 «Разработка проекта матрицы специальных характеристик (продукта/ процесса)».	Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания системы планирования деятельности и управление ею, процессов проектирования и закупки. Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. Проведение и обсуждение результатов практической работы.
--	-----	-----	-----	---	---



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>ставляемыми внешними поставщиками.</p> <ul style="list-style-type: none">- Производство продукции и предоставление услуг;- Выпуск продукции и услуг;- Управление несоответствующими результатами процессов.							
<p>9 Оценка результатов деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none">- Мониторинг, измерения, анализ и оценка;- Внутренний аудит;- Анализ со стороны высшего руководства.	2,5	2,0	0,5 Упражнение №9 «Разработка формы для сбора данных по анализу со стороны руководства».			<i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания системы мониторинга, измерения, анализа и оценки СМК, а также процедуры проведения внутреннего аудита и анализа со стороны руководства. Полнота раскрытия тем по раз-</i>	Внутренний аудитор СМК по СТО Газпром 9001-2018



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

							<i>делу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. Проведение и обсуждение результатов практических работ.</i>	
	10 Улучшение: - Улучшения и создание условий для постоянного развития; - Несоответствия и корректирующие действия.	1,5	1,0	0,5	Упражнение №10 «Разработка проекта дорожной карты (плана - графика) развития и совершенствования СМК организации».-		<i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания процедуры управления несоответствиями, корректирующими действиями и процессами постоянного улучшения СМК. Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопро-</i>	



							<i>сы, активность слушателей. Проведение и обсуждение результатов практических работ.</i>	
3	Рекомендации по улучшению СМК. СТО Газпром 9004: - Инструменты улучшения продукции, процессов и СМК.	0,5	0,5	-	1,0		<i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания возможностей улучшения продукции, процессов и системы менеджмента качества. Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей.</i>	



4	<p>Подготовка к сертификации СМК по требованиям СТО Газпром 9001-2018:</p> <p>- Особенности проведения сертификационных аудитов СМК.</p>	0,5	0,5	-	-	<p><i>Презентация тем по разделу раздаточного материала. Интерактивное обсуждение понимания порядка подготовки к процедуре сертификации организации по стандарту СТО Газпром 9001-2018.</i></p> <p><i>Полнота раскрытия тем по разделу модуля, ответы на контрольные вопросы, активность слушателей. Проведение и обсуждение результатов практической работы.</i></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

5	Тестирование.	1,5	0,5	1,0 Тестирование	-	-	<i>Проведено обсуждение правил заполнения теста. Самостоятельное заполнение теста. Обсуждение результатов теста и практических работ.</i>	-
---	---------------	-----	-----	---------------------	---	---	---	---

* номер указывается согласно списку рекомендуемой литературы к Программе.

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



9. Содержание программы

Раздел 0. Вводная часть.

Раздел 1. Модель СМК по СТО Газпром 9001-2018:

- Предпосылки и предназначение СМК;
- Принципы менеджмента качества и цикл PDCA;
- Структура стандартов ПАО «Газпром» на СМК;
- Цели и задачи СМК согласно СТО Газпром 9001-2018.

Раздел 2. Практические подходы к разработке и внедрению СТО Газпром 9001-2018 с учетом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для внутренних и внешних поставщиков ПАО «Газпром»:

4 Среда организации:

- Понимание организации и ее среды, определение и анализ внутренних и внешних факторов:
- идентификация рисков и возможностей по факторам, формирование намерений и стратегических направлений развития.
- Определение, мониторинг и анализ заинтересованных сторон и их требований;
- Область применения СМК и Руководство по качеству;
- Построение процессной модели бизнеса и СМК с учетом стратегии и уровней прогнозируемых рисков:
- документирование процессов (входы/выходы, последовательность, критерии, оценивание, улучшение и т.д.);
- оценка рисков и возможностей процессов.

5 Лидерство:

- Лидерство руководителей в применении СМК:
- инструменты планирования и управления качеством.
- Политика в области качества;
- Документирование обязанностей, ответственности и полномочий в СМК;
- Представитель от высшего руководства.

6 Планирование:

- Управление действиями по рискам и возможностям:
- документирование методики и результатов (реестр и паспорт рисков с мероприятиями по управлению);
- мониторинг рискованных областей и оценка действий.
- Планирование целей в области качества, их развертывание на процессы СМК и подразделения с КРІ:
- создание Бизнес-плана и разработка мероприятий.

7 Средства обеспечения:

- Ресурсы для обеспечения конкурентоспособности компании:



- мотивация персонала;
- совершенствование инфраструктуры и сбойные ситуации;
- охрана труда, окружающей среды промышленной и пожарной безопасности;
- управление ресурсами для мониторинга и измерения;
- сохранение знаний организации.
 - Средства управления для подготовки персонала;
 - Состав документов и документированной информации СМК.

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг:

- **Управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции/услуг:**
 - документирование средств управления (планы качества и др.);
 - обеспечение надежности;
 - документирование управления изменениям.
 - **Требования к продукции и услугам:**
 - специальные характеристики и особо ответственные процессы;
 - анализ производственной осуществимости.
 - **Проектирование и разработка продукции и услуг:**
 - АПН, СФК, план качества и другие требования.
 - **Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками;**
 - Производство продукции и предоставление услуг;
 - Выпуск продукции и услуг;
 - Управление несоответствующими результатами процессов.
- 9 Оценка результатов деятельности:**
 - Мониторинг, измерения, анализ и оценка;
 - Внутренний аудит;
 - Анализ со стороны высшего руководства.
- 10 Улучшение:**
 - Улучшения и создание условий для постоянного развития;
 - Несоответствия и корректирующие действия.

Раздел 3. Рекомендации по улучшению СМК. СТО Газпром 9004:

- Инструменты улучшения продукции, процессов и СМК.

Раздел 4. Подготовка к сертификации СМК по требованиям СТО Газпром 9001-2018:

- Особенности проведения сертификационных аудитов СМК.

Раздел 5. 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 изменен по согласованию Сторон, при условии соблюдения требований раздела 6 настоящей Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

№ модуля	Тема*	Кол-во акад. часов
Первый день		
0	Вводная часть: <ul style="list-style-type: none">• презентация группы компаний «Интерсертифика» и системы сертификации СМК в «ИНТЕРГАЗСЕРТ»;• самопрезентация руководителя семинара;• представление целей участников;• регламент работы семинара.	0,25
1	Модель СМК по СТО Газпром 9001-2018: <ul style="list-style-type: none">○ Предпосылки и предназначение СМК;○ Принципы менеджмента качества и цикл PDCA;○ Структура стандартов ПАО «Газпром» на СМК;○ Цели и задачи СМК согласно СТО Газпром 9001-2018.	1,25
2	Практические подходы к разработке и внедрению СТО Газпром 9001-2018 с учетом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для внутренних и внешних поставщиков ПАО «Газпром»: 4 Среда организации: <ul style="list-style-type: none">○ Понимание организации и ее среды, определение и анализ внутренних и внешних факторов:<ul style="list-style-type: none">- идентификация рисков и возможностей по факторам, формирование намерений и стратегических направлений развития.○ Определение, мониторинг и анализ заинтересованных сторон и их требований;○ Область применения СМК и Руководство по качеству;○ Построение процессной модели бизнеса и СМК с учетом	2,0



	<p>безопасности;</p> <ul style="list-style-type: none">- управление ресурсами для мониторинга и измерения;- сохранение знаний организации. <ul style="list-style-type: none">○ Средства управления для подготовки персонала;○ Состав документов и документированной информации СМК. <p>8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг:<ul style="list-style-type: none">- документирование средств управления (планы качества и др.);- обеспечение надежности;- документирование управления изменениям.○ Требования к продукции и услугам:<ul style="list-style-type: none">- специальные характеристики и особо ответственные процессы;- анализ производственной осуществимости.○ Проектирование и разработка продукции и услуг:<ul style="list-style-type: none">- АПН, СФК, план качества и другие требования.○ Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.○ Производство продукции и предоставление услуг.○ Выпуск продукции и услуг.○ Управление несоответствующими результатами процессов.	2,5
	<p>Практические работы:</p> <p>Упражнение № 4</p> <ul style="list-style-type: none">➤ «Разработка проекта методики по оценке рисков и возможностей». <p>Упражнение № 5</p> <ul style="list-style-type: none">➤ «Формирование проекта целей в области качества». <p>Упражнение № 6</p> <ul style="list-style-type: none">➤ «Разработка матрица компетентности по определенному подразделению». <p>Упражнение № 7</p> <ul style="list-style-type: none">➤ «Разработка проекта матрицы специальных характеристик (продукта / процесса)».	2,5
Третий день		
2	<p>Практические работы:</p> <p>Упражнение № 7 (продолжение)</p> <ul style="list-style-type: none">➤ «Разработка проекта матрицы специальных характеристик (продукта / процесса)»	1,5



	Упражнение № 8 ➤ <i>«Проведение АПН».</i>	
	9 Оценка результатов деятельности: <ul style="list-style-type: none">○ Мониторинг, измерения, анализ и оценка;○ Внутренний аудит;○ Анализ со стороны высшего руководства. 10 Улучшение: <ul style="list-style-type: none">○ Улучшения и создание условий для постоянного развития;○ Несоответствия и корректирующие действия.	2,0 1,0
	Практические работы: Упражнение № 9 ➤ <i>«Разработка формы для сбора данных по анализу со стороны руководства».</i> Упражнение № 10 <i>«Разработка проекта дорожной карты (плана -графика) развития и совершенствования СМК организации».</i>	1,0
3	Рекомендации по улучшению СМК. СТО Газпром 9004: - Инструменты улучшения продукции, процессов и СМК.	0,5
4	Подготовка к сертификации СМК по требованиям СТО Газпром 9001-2018: - Особенности проведения сертификационных аудитов СМК.	0,5
5	Тестирование.	1,5
Итого		24

** 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 заня-</i>	<i>80% и более –</i>



	<i>тиях (% от продолжительности Программы)</i>	<i>зачет Менее 80% без уважительной причины – не зачтено</i>
<i>Количество правильных ответов на вопросы теста/ экзамена</i>	<i>Правильный ответ (% от общего количества вопросов/ баллов)</i>	<i>70% и более – зачет Менее 70% – не зачтено</i>

11. Условия реализации Программы

Заключение договора на оказание образовательных услуг по дополнительным образовательным программам, прием Обучающихся осуществляется в соответствии с Положениями и Правилами Учебного центра (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.

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 задает Обучающимся вопросы на понимание материала. В ходе практических занятий и в рамках отведенного времени Обучающиеся могут делиться своим опытом и обмениваться информацией по вопросам и темам программы.

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

12. Законодательные и нормативные документы

1. СТО Газпром 9001–2018 Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Требования.
2. СТО Газпром 9000–2018 Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.



3. СТО Газпром 9004–2007 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть I. Руководство по анализу видов и последствий несоответствий при проектировании продукции и производственных процессов.
4. СТО Газпром 9004–2007 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть II. Руководство по применению методов обработки и анализа данных.
5. СТО Газпром 9004–2007 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть III. Руководство по планам качества.
6. СТО Газпром 9004–2007 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть IV. Проектирование продукции с использованием методов структурирования функции качества.
7. СТО Газпром 9004–2007 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть V. Рекомендации по самооценке соответствия требованиям СТО Газпром 9001.
8. СТО Газпром 9004–2007 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть VI. Рекомендации по применению методов экономического анализа эффективности процессов менеджмента качества.
9. СТО Газпром 9011–2012 Системы менеджмента качества. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по оценке систем менеджмента качества.
10. ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (выдается на семинаре в переводе Качалова В.А.).
11. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
12. ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (выдается на семинаре в переводе Качалова В.А.).
13. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
14. ISO 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».
15. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».
16. ISO 19011:2018 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента» (выдается на семинаре в переводе Качалова В.А.).
17. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента».
18. ISO 9001 Auditing Practices Group. Guidance on: Documenting a Nonconformity, 13 January 2016 (Руководство по документированию несоответствий от 13 января 2016 г. Группы по анализу практики проведения аудитов соответствия требованиям ISO 9001).
19. Международный стандарт ISO 31000 «Риск-менеджмент. Руководящие указания». Второе издание, февраль 2018. Перевод В.А.Качалова.



1. Качалов В.А. Как правильно управлять документированной информацией? // «Методы менеджмента качества», 2017, №№ 4-5.
2. Качалов В.А. Системы менеджмента на основе ISO 9001:2015 и ISO 14001:2015. Комментарии, рекомендации, практика внедрения. В 4-х томах. // «М.ИздАТ», 2017.
3. Качалов В.А. Как правильно управлять документированной информацией? // «Методы менеджмента качества», 2017, №№ 4-5.
4. Г. Нив «Пространство доктора Деминга» // «Городской общественный фонд «Развитие через качество», 1998, 336 с.
5. Гличев А.В. «Качество, эффективность, нравственность. Учебное пособие» // «М. ООО «Премиум Инжиниринг», 2009, 356 с.
6. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. «Основы стандартизации. Учебное пособие» // «М. РИА «Стандарты и качество», 2015, 464 с.
7. Прыкин Б.В., Прыкина Л.В., Эриашвили Н.Д., Усман З.А. «Общий курс менеджмента в таблицах и графиках. Учебник для вузов» // «М. Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998, 415 с.
8. Конти Тито. «Самооценка в организациях» // «М. РИА «Стандарты и качество», 2000, 328 с.
9. Кокран К. «Нас много – потребитель один: ориентируемся на потребителя» // «М. РИА «Стандарты и качество», 2009, 168 с.