

Семинар «Школа консультантов»

Цели курса: Подготовка не менее 60 консультантов по внедрению принципов менеджмента качества в НКО.

Задачи курса:

- Передать участникам знания о системе менеджмента качества и ее сертификации;
- Сформировать у участников современные и эффективные навыки описания, оптимизации и регламентации процессов в деятельности НКО;
- Сформировать у участников навыки планирования, проведения внешней консультации и написания отчетов в рамках системы «Окно»

Количество семинаров: 4 семинара

Количество участников: не менее 60 человек, представителей НКО и Ресурсных центров для НКО

Форма проведения семинара: очно-заочная

Продолжительность 1 семинара: 72 академических часа, включая 40 часов очных занятий и 32 часа самостоятельного изучения материала

Методики проведения занятий семинара:

- Лекции;
- Выполнение заданий индивидуально и в мини-группах;
- Упражнения в форме деловых игр;
- Выполнение домашних заданий

Оценка знаний:

- Проведение индивидуального тестирования перед началом семинара и после прохождения программы семинара;
- Анализ практических случаев;
- Выполнение письменных упражнений

Сертификация: после прохождения семинара выдается именной сертификат, подтверждающий участие и получение знаний

Программа семинара «Школа консультантов»:

Раздел 1. Системы менеджмента качества (по ГОСТ ISO 9000-2011)

1. Основные положения систем менеджмента качества
 - 1.1. Принципы менеджмента качества
 - 1.1.1. Ориентация на потребителя
 - 1.1.2. Лидерство руководителя
 - 1.1.3. Вовлечение работников
 - 1.1.4. Процессный подход
 - 1.1.5. Системный подход к менеджменту
 - 1.1.6. Постоянное улучшение
 - 1.1.7. Принятие решений, основанное на фактах
 - 1.1.8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками
2. Обоснование необходимости систем менеджмента качества
3. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции
4. Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества
5. Процессный подход
6. Политика и цели в области качества
7. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества
8. Документация
 - 8.1. Значение документации
 - 8.2. Виды документов, применяемых в системах менеджмента качества
9. Оценивание систем менеджмента качества
 - 9.1. Оценивание процессов системы менеджмента качества
 - 9.2. Оценивание системы менеджмента качества
 - 9.3. Анализ системы менеджмента качества
 - 9.4. Самооценка
10. Постоянное улучшение
11. Роль статистических методов
12. Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента
13. Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства

Раздел 2. Процессный подход в системе менеджмента НКО (по ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010)

1. Процессный подход

1.1. Применение "процессного подхода" при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента

1.2. Цикл "Планируй - Делай - Проверь - Действуй"

1.3. Риск-ориентированное мышление

2. Среда организации

2.1. Понимание организации и ее среды

2.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

2.3. Определение области применения системы менеджмента качества

2.4. Система менеджмента качества и ее процессы

3. Лидерство

3.1. Лидерство и приверженность

4. Политика

4.1. Разработка политики в области качества

4.2. Доведение политики в области качества

5. Планирование

5.1. Действия в отношении рисков и возможностей

5.2. Цели в области качества и планирование их достижения

5.3. Планирование изменений

6. Средства обеспечения

6.1. Ресурсы

6.2. Компетентность

6.3. Осведомленность

6.4. Обмен информацией

6.5. Документированная информация

7. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

7.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

7.2. Требования к продукции и услугам

7.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

7.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

7.5. Производство продукции и предоставление услуг

7.6. Выпуск продукции и услуг

- 7.7. Управление несоответствующими результатами процессов
- 8. Оценка результатов деятельности
 - 8.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка
 - 8.2. Внутренний аудит
 - 8.3. Анализ со стороны руководства
- 9. Улучшение
 - 9.1. Несоответствия и корректирующие действия
 - 9.2. Постоянное улучшение
- 10. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации
 - 10.1. Устойчивый успех
 - 10.2. Среда организации
 - 10.3. Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания
- 11. Менеджмент ресурсов
 - 11.1. Финансовые ресурсы
 - 11.2. Человеческие ресурсы
 - 11.3. Партнеры и поставщики
 - 11.4. Инфраструктура
 - 11.5. Производственная среда
 - 11.6. Знания, информация и технологии
 - 11.7. Природные ресурсы
- 12. Менеджмент процессов
 - 12.1. Планирование процессов и управление процессами
 - 12.2. Ответственность и полномочия, связанные с процессами
- 13. Мониторинг, измерение, анализ и изучение
 - 13.1. Мониторинг
 - 13.2. Измерение
 - 13.3. Анализ
 - 13.4. Изучение информации, полученной в результате мониторинга, измерения и анализа
- 14. Улучшения, инновации и обучение
 - 14.1. Улучшения
 - 14.2. Инновации
 - 14.3. Обучение

Раздел 3. Оценка систем менеджмента в НКО (по ГОСТ Р ИСО 19011-2012)

1. Принципы проведения внешней оценки
2. Управление программой внешней оценки
 - 2.1. Разработка целей программы
 - 2.2. Разработка программы
 - 2.3. Внедрение программы
 - 2.4. Мониторинг программы
 - 2.5. Анализ и улучшение программы
3. Проведение внешней оценки
 - 3.1. Организация проведения
 - 3.2. Подготовка к проведению внешней оценки на месте
 - 3.3. Проведение внешней оценки на месте
 - 3.4. Подготовка и рассылка отчета
 - 3.5. Завершение проведения внешней оценки
 - 3.6. Действия по результатам
4. Компетентность и оценка консультантов
 - 4.1. Определение компетентности консультанта для удовлетворения потребностей программы внешней оценки
 - 4.2. Определение критериев оценки консультанта
 - 4.3. Выбор соответствующего метода оценки
 - 4.4. Проведение оценки
 - 4.5. Поддержание и повышение компетентности консультантов

Раздел 4. Обеспечение качества деятельности НКО с помощью системы «ОКНО»

1. Введение в работу с системой «ОКНО»
2. Инструменты для оценки областей менеджмента в системе «ОКНО»
 - 2.1. Оценка процессов в организации руководства
 - 2.2. Оценка процессов планирования деятельности
 - 2.3. Оценка менеджмента
 - 2.4. Оценка сервисов НКО и ее клиентоориентированности
 - 2.5. Оценка процессов по управлению персоналом
 - 2.6. Оценка обучения сотрудников и развития
 - 2.7. Оценка процессов управления финансами
 - 2.8. Оценка процессов по управлению ресурсами
 - 2.9. Оценка процессов коммуникации и внешнего взаимодействия
 - 2.10. Оценка партнерства с внешними заинтересованными лицами
 - 2.11. Оценка результатов и воздействия

Для составления программы использовались следующие стандарты:

1. ГОСТ Р 56040-2014 Оценка соответствия. Требования к программам обучения экспертов по сертификации продукции, услуг, процессов
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
4. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества
5. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента