

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ
ФИНАНСОВ И ПРАВА»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО
«Институт ЭСПФ»



**к.ю.н, доцент
О.В.Цуканов
03 апреля 2026 г.**

ПРОГРАММА
повышения квалификации
«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

(16 часов)

Москва – 2026

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

Общая характеристика программы

1. Цель реализации программы

Цель:

Формирование у слушателей системного подхода к управлению качеством, развитие профессиональных компетенций, необходимых для эффективного планирования, внедрения, поддержки и постоянного улучшения систем менеджмента качества (СМК) на основе процессного подхода, стандартов ISO серии 9000, принципов «Бережливого производства» и риск-ориентированного мышления.

Задачи:

- изучение теоретических основ: Систематизировать знания о современных концепциях, принципах, методах и инструментах управления качеством продукции и услуг.
- освоение нормативной базы: Сформировать навыки применения требований национальных и международных стандартов (ГОСТ Р ИСО 9001, ИСО 9000, ИСО 9004), а также отраслевых и корпоративных требований.
- развитие процессного подхода: Научить идентифицировать процессы организации, разрабатывать документацию СМК, определять взаимосвязи процессов и назначать владельцев процессов.
- формирование риск-ориентированного мышления: Привить навыки идентификации рисков и возможностей в деятельности организации, разработки корректирующих и предупреждающих действий.
- овладение методами контроля и улучшения: Сформировать практические умения по проведению внутренних аудитов (проверок), анализу данных, использованию статистических методов контроля качества, применению инструментов «Бережливого производства» (Lean) и методов решения проблем (8D, PDCA).
- развитие управленческих навыков: Подготовить слушателей к организации эффективной работы службы качества, взаимодействию с высшим руководством и внешними контролирующими органами (органами по сертификации).

2. Требования к результатам обучения

Планируемые/ Проектируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

Знать:

- основы законодательства в области технического регулирования, стандартизации и подтверждения соответствия.
- требования стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и методологию процессного подхода.
- методологию управления рисками (ISO 31000) и принципы интегрированных систем менеджмента (качество, экология, охрана труда).
- классификацию и порядок применения статистических методов контроля качества (контрольные карты, индекс воспроизводимости Cp/Cpk, диаграмма Парето, причинно-следственные диаграммы).
- порядок разработки, согласования, утверждения и ведения документации СМК.
- методику проведения внутренних аудитов (проверок) и требования к аудиторам.
- инструменты «Бережливого производства» (5S, TPM, SMED, Канбан, картирование потока создания ценности).
- принципы управления персоналом в области качества (мотивация, вовлеченность, компетентность).

Уметь:

- разрабатывать, внедрять и актуализировать документацию СМК (Политику в области качества, цели, регламенты, методики).
- проводить идентификацию процессов, строить карты процессов и определять ключевые показатели эффективности (KPI) процессов.
- выявлять риски и возможности в процессах, составлять реестры рисков и разрабатывать планы минимизации последствий.
- планировать и проводить внутренние аудиты СМК (разрабатывать программу аудита, чек-листы, оформлять отчеты).
- анализировать причины несоответствий и рекламаций, разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия с применением методов (5W, «Рыбья кость», 8D).
- рассчитывать основные показатели качества (уровень дефектности, затраты на качество, удовлетворенность потребителей).
- участвовать в подготовке организации к сертификационному и инспекционному аудиту.

Владеть:

- навыками разработки процессной модели организации (описание процессов «как есть» и «как должно быть»).
- навыками работы с требованиями заинтересованных сторон и трансформации их в требования к качеству продукции/услуг.
- навыками проведения аудита (сбор объективных свидетельств, интервьюирование персонала, работа с записями).
- навыками применения статистических инструментов качества в офисных пакетах программ (Excel, специализированное ПО) для анализа стабильности процессов.
- навыками фасилитации групповой работы при решении проблем качества (мозговой штурм, организация работы кросс-функциональных команд).
- навыками подготовки отчетности для высшего руководства по функционированию СМК (анализ со стороны руководства).

3. Содержание программы

УЧЕБНЫЙ ПЛАН программы повышения квалификации **«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»**

Требования к уровню образования слушателей	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование (бакалавр, специалист, магистр), техническое, экономическое, управленческое образования а также иные слушатели с высшим или средним профессиональным образованием в сферах, связанных с обслуживанием клиентов.
Категория слушателей	генеральные директора, технические директора, директора по качеству, руководители структурных подразделений. Менеджеры по качеству, инженеры по качеству, специалисты отделов технического контроля (ОТК), внутренние аудиторы системы менеджмента качества (СМК). Специалисты отделов производства, закупок, продаж, сервисного обслуживания, вовлеченные в процессы управления качеством.
Срок освоения программы	16 часов, 2 недели
Форма обучения	очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
Режим занятий	4 часа в день

№ № п/п	Наименование дисциплины, модуля	Всего часов трудоемкости	В том числе				Фор ма конт роля
			Контактная работа*			Самостоятельная работа*	
			Все го, час ов	из них			
				Лекции	Практическое занятия		
1	Тема 1. Базовые принципы и законодательство в области качества	4		2		2	
2	Тема 2. Процессный подход и управление жизненным циклом продукции	4		2		2	
3	Тема 3. Инструменты и методы улучшения качества	4		2		2	
4	Тема 4. Аудит и оценка результативности СМК	2				2	
5	Тема 5. Документация и управление компетенциями	2				2	
6	Всего:	16		6		10	
7	Общая трудоемкость программы:	16					

* С применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ ФИНАНСОВ И ПРАВА»**

**Календарный учебный график
программы повышения квалификации
«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»**

Срок освоения программы – 16 часов.

Продолжительность обучения – 2 недели

Форма обучения – очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей), тем	1 недел я	2 неделя	КР	СР	С	ПА	ИА	Всег о
1	Тема 1. Базовые принципы и законодательство в области качества Эволюция менеджмента качества. От контроля качества (QC) к тотальному менеджменту качества (TQM). Современная нормативная база: Актуализация требований ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015). Основные понятия и терминология. Обзор изменений в версии ISO 9001:2015 (переход на высокоуровневую структуру HLS). Семь принципов менеджмента качества: ориентация на	2							2

	потребителя, лидерство, вовлечение людей, процессный подход, улучшение, принятие решений на основе фактов, менеджмент отношений. Риск-ориентированное мышление как основа современной СМК.									
2	Тема 2. Процессный подход и управление жизненным циклом продукции Идентификация и описание процессов. Построение карты процессов (макро-, ключевые, вспомогательные). Методология SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer). Управление требованиями и анализ контекста организации. Внутренние и внешние заинтересованные стороны. Управление операционной деятельностью: Управление проектированием и разработкой. Управление внешне поставляемыми процессами (аутсорсинг и закупки). Управление несоответствующей продукцией.	2	2							4
3	Тема 3. Инструменты и методы улучшения качества Статистические методы контроля качества: Контрольные листки, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма Исикавы. Гистограммы, диаграммы разброса, стратификация данных. «Семь инструментов качества» (QM Tools) и «Новые инструменты качества» (7M Tools). Методология решения проблем: PDCA (Plan-Do-Check-Act) — цикл Деминга. Коренные причины несоответствий:	2	2							4

Условные обозначения: КР – контактная работа; СР – самостоятельная работа; ПА – промежуточная аттестация; С – стажировка; ИА – итоговая аттестация, П- практика

4. Содержание тем

Тема 1. Базовые принципы и законодательство в области качества

Эволюция менеджмента качества. От контроля качества (QC) к тотальному менеджменту качества (TQM). Современная нормативная база: Актуализация требований ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015). Основные понятия и терминология. Обзор изменений в версии ISO 9001:2015 (переход на высокоуровневую структуру HLS). Семь принципов менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство, вовлечение людей, процессный подход, улучшение, принятие решений на основе фактов, менеджмент отношений. Риск-ориентированное мышление как основа современной СМК.

Тема 2. Процессный подход и управление жизненным циклом продукции

Идентификация и описание процессов. Построение карты процессов (макро-, ключевые, вспомогательные). Методология SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer). Управление требованиями и анализ контекста организации. Внутренние и внешние заинтересованные стороны. Управление операционной деятельностью: Управление проектированием и разработкой. Управление внешне поставляемыми процессами (аутсорсинг и закупки). Управление несоответствующей продукцией.

Тема 3. Инструменты и методы улучшения качества

Статистические методы контроля качества: Контрольные листки, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма Исикавы. Гистограммы, диаграммы разброса, стратификация данных. «Семь инструментов качества» (QM Tools) и «Новые инструменты качества» (7M Tools). Методология решения проблем: PDCA (Plan-Do-Check-Act) — цикл Деминга. Коренные причины несоответствий: метод «5 почему». Корректирующие и предупреждающие действия (CAPA). Бережливое производство (Lean) и методы «Кайдзен» в контексте качества.

Тема 4. Аудит и оценка результативности СМК

Виды аудитов: внутренний, внешний (сертификационный, надзорный), аудит поставщиков. Планирование и проведение аудита: программа аудита, чек-листы, техника интервьюирования. Оформление результатов: написание отчета о несоответствиях (НР), классификация замечаний (критичные, значительные, незначительные). Анализ со стороны руководства (Management Review): входные и выходные данные, оценка KPI (ключевых показателей эффективности). Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей.

Тема 5. Документация и управление компетенциями

Структура документированной информации: политика, цели, процедуры, регламенты, рабочие инструкции. Управление компетенциями и осведомленность персонала. Оценка квалификации сотрудников, вовлечение персонала в процессы улучшений. Инфраструктура и производственная среда.

5. Материально-технические условия, необходимые для осуществления образовательного процесса

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный интерактивный класс	Все виды контактной работы	Мультимедийное оборудование, компьютеры. Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер. Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов.

Материально-технические условия соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Примечание. В случае проведения учебных занятий с применением электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) у слушателя должен быть персональный компьютер, оснащенный аудиокolonками, с доступом в сеть интернет и установленным видеоплеером, способным воспроизводить видеофайлы.

2. Перечень информационных технологий и учебно-методических условий, используемых при осуществлении образовательного процесса

При проведении занятий с применением ЭО и ДОТ проведение вебинаров для слушателей осуществляется в удаленном доступе. Преподавателями используются компьютерные презентации, работа в чате, индивидуальное консультирование слушателей.

Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Система дистанционного обучения, система	Все виды контактной работы	Компьютер, подключенный к сети Интернет; интернет-браузер; Прикладные

видеоконференцсвязи	Промежуточная аттестация Итоговая аттестация	программы для просмотра текстовых и видеоматериалов
---------------------	---	--

6. Организация образовательного процесса

В образовательном процессе используются разнообразные формы работы со слушателями.

- лекция (видеолекция) с мультимедийным сопровождением по наиболее сложным вопросам программы;
- лекция-вебинар с использованием современных технических средств обучения;
- практические занятия и самостоятельная работа с использованием современных технических средств обучения;
- кейс-стади (в том числе видео-кейсы)– изучение конкретных ситуаций из практики (casestudy), для выполнения данного вида заданий обучающимся должна быть представлена в письменной форме информация относительно реальной ситуации (профессиональной или жизненной) и поставлены конкретные задачи её изучения проблемы, обучающиеся анализируют различные аспекты проблемы и предлагают выработанные решения;
- тестирование метод оценки знаний, умений, навыков обучающихся и др.

Обучение проводится, в том числе с использованием ЭО и ДОТ, реализуемых посредством информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии слушателей и педагогических работников.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимыми для эффективного прохождения обучения учебно-методическими материалами и информационными ресурсами в объеме изучаемого курса, которые могут быть объединены в учебно-методический комплекс. Материалы учебно-методического комплекса доводятся до всех слушателей курса.

Итоговая аттестация проводится на образовательном портале Финансового университета посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

7. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Учебный процесс со слушателями обеспечивают квалифицированные сотрудники института, а также приглашенные специалисты и действующие практики других организаций.

8. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в виде прохождения итогового тестирования на основе системы зачет/незачет по всей программе.