

АНО «Учебный центр Авиабизнес»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

АНО «Учебный центр Авиабизнес»

_____ Ю.М. Григорьев

« ____ » _____ 2016г.

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АВИАПРЕДПРИЯТИЯ.
ТРЕБОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ISO 9001:2015»**

Москва, 2016

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа предусматривает проведение курсов повышения квалификации по теоретической подготовке направленных на совершенствование компетенций и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации сотрудников авиапредприятий и организаций ГА, занимающиеся вопросами внедрения и улучшения менеджмента качества.

Программа «СМК авиапредприятия. Требования международного стандарта ISO 9001:2015» призвана способствовать повышению качества дополнительного профессионального образования, обеспечению формирования компетентности специалистов на всем протяжении их активной профессиональной деятельности.

Программа разработана совместно с ООО «Русский Регистр-Гражданская Авиация» на основе анализа функционирования авиатранспортной системы, международного опыта и практических рекомендаций по управлению системами менеджмента качества организаций гражданской авиации в соответствии с требованиями международных стандартов ISO и с учётом требований международных стандартов и рекомендуемой практикой ICAO и IATA.

Целью реализации программы является совершенствование компетенций и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации сотрудников авиапредприятий и организаций ГА, занимающиеся вопросами внедрения и улучшения менеджмента качества,

Настоящая программа обеспечивает надлежащую теоретическую подготовку специалистов авиапредприятий для выполнения возложенных на них обязанностей и решает **следующие задачи:**

Формирование и понимание принципов Международных стандартов ISO серии 9000, в части касающейся общих требований к внедрению системы менеджмента качества и к процедурам проведения аудитов качества.

Совершенствование основных принципов подхода при создании документации системы менеджмента качества,

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

Слушатель должен знать:

-требования Международных стандартов ISO серии 9000, в части касающейся общих требований к внедрению системы менеджмента качества и к процедурам проведения аудитов качества.

-основные принципы подхода при создании документации системы менеджмента качества,

-требования международного стандарта ISO 9001:2015»

-требования ISO 9004:2009 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

-требования ГОСТ по вопросам пассажирских, грузовых перевозок.

-требования ISO 10012:2003 Системы управления измерениями. Требования к измерительным процессам и измерительному оборудованию

-требования ISO/TR 10013:2001 Руководство по документированию системы менеджмента качества

-требования ISO/TS 10014:2006 Менеджмент качества. Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ

-требования ISO/TR 10017:2003 Руководство по статистическим методам применительно к ИСО 9001:2000

-требования ISO/ТО 10014-1998 Руководящие указания по управлению экономикой качества

-Приложение 6 к Чикагской конвенции 1944 «Эксплуатация воздушных судов», Часть 1 «Международный коммерческий воздушный транспорт. Самолеты»

-положения ICAO Doc 8335 «Руководство по проведению эксплуатационных инспекций, сертификации и постоянного надзора»

Слушатель должен уметь:

организовать и провести аудит:

-составлять программы обеспечения качества,

-осуществлять подготовку аудита,

-проводить аудит,

-давать оценку объективных данных по аудиту,

-вести документацию по аудитам,

-давать оценку функционирования системы менеджмента качества,

-вести документацию системы менеджмента качества.

Категория слушателей: сотрудники авиапредприятий и организаций ГА, занимающиеся вопросами внедрения и улучшения менеджмента качества предприятия.

Уровень предварительной подготовленности: высшее профессиональное образование.

Количество слушателей в группе: оптимальный состав – до 20 человек.

Продолжительность обучения, необходимая на реализацию данной программы составляет 6 дней: 40 академических часов при очной форме обучения, включая все виды аудиторной работы слушателя.

Форма обучения: очная.

Методы обучения: обеспечивают максимальную наглядность в процессе теоретического обучения. Обучение проводится в аудитории, оборудованной персональным компьютером и проектором.

Программа предусматривает:

- Теоретическую подготовку и практические занятия (лекции, ролевые игры) (6 часов в день)
- Самостоятельную подготовку

Обучение проводят преподаватели АНО «УЦ Авиабизнес»

Система контроля обучения, позволяющая определить достигнутые слушателем поставленные цели обучения включает:

- методы контроля и управления образовательным процессом (распределенный контроль по модулям, использование тестирования, корректировка индивидуальных программ по результатам контроля, обеспечение профориентации в процессе обучения и т.д.);
- успешное прохождение итоговой аттестации в виде зачетов, письменного тестирования

Слушатели не прошедшие промежуточный контроль и к итоговой аттестации не допускаются.

По окончании обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации АНО «Учебный центр Авиабизнес» установленного образца. При отрицательных результатах изучения программы и сдачи итогового экзамена слушателю выдается справка, подтверждающая прослушивание данного курса.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН КУРСА

Цель:

- Подготовить специалистов, осуществляющих внедрение и поддержание в работоспособном состоянии системы менеджмента качества (СМК) в организациях гражданской авиации (ГА) на соответствие требованиям МС ISO 9001:2015;
- Подготовить специалистов, осуществляющих разработку и реализацию программы обеспечения качества, внутренние аудиты систем управления, а также оценку компетентности лиц, вовлечённых в процессы аудита и разработки/реализации программы обеспечения качества в соответствие требованиям ISO 19011:2011 .

Категория слушателей: сотрудники авиапредприятий и организаций ГА, занимающиеся вопросами внедрения и улучшения менеджмента качества.

Перечень должностей: руководители и специалисты служб качества организаций ГА

Срок обучения: 5 дней (40 академических часов).

Форма обучения - очная

Режим занятий: 8 академических часов в день.

№	Наименование темы	Всего (час.)	В том числе		Формы контроля
			Лекции	Практич. занятия	
1	Общие положения	2	2	-	Зачет
2	Обзор требований новой версии ISO 9001:2015.	14	13	1	Зачет

АНО «Учебный центр Авиабизнес»	Программа повышения квалификации (повышение уровня компетенций) «СМК авиапредприятия. Требования МС ИСО 9001:2015»	Стр.5
--------------------------------	---	-------

№	Наименование темы	Всего (час.)	В том числе		Формы контроля
			Лекции	Практич. занятия	
3.	Методы постоянного улучшения	2	1,5	0,5	Зачет
4.	Руководящие указания ISO 19011:2011	14	12,5	1,5	Зачет
5.	Несоответствия, корректирующие и предупреждающие действия	4	3	1	
	Экзамен	4	-	-	Тестирование (письменно)
	ИТОГО:	40	32	4	

АНО «Учебный центр Авиабизнес»	Программа повышения квалификации (повышение уровня компетенций) «СМК авиапредприятия. Требования МС ИСО 9001:2015»	Стр.6
--------------------------------	---	-------

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

Цель:

- Подготовить специалистов, осуществляющих внедрение и поддержание в работоспособном состоянии системы менеджмента качества (СМК) в организациях гражданской авиации (ГА) на соответствие требованиям ISO 9001:2015;
- Подготовить специалистов, осуществляющих разработку и реализацию программы обеспечения качества, внутренние аудиты систем управления, а также оценку компетентности лиц, вовлечённых в процессы аудита и разработки/реализации программы обеспечения качества в соответствии требованиям ISO 19011:2011 .

Категория слушателей: сотрудники авиапредприятий и организаций, занимающиеся вопросами внедрения и улучшения менеджмента качества.

Перечень должностей: руководители и специалисты подразделений/служб качества предприятий гражданской авиации

Срок обучения: 5 дней (40 академических часов).

Режим занятий: 8 академических часов в день.

№	Наименование темы	Всего (час.)	В том числе		Формы контроля
			Лекции	Практич. занятия	
1	Общие положения	2	2	-	Зачет
	1.1 Эволюция и основы менеджмента в области систем качества. 1.2 Семейство стандартов ИСО серии 9000. Переход на новую версию МС ISO 9001:2015. 1.3 Управление качеством, основные понятия, и принципы.	2	2	-	
2	Обзор требований ISO 9001:2015.	14	13	1	Зачет
2.1	Раздел 4. Среда организации/ <i>контекст</i> (условия функционирования организации): понимание среды/ <i>контекста</i> организации (условий её функционирования); выявление ожиданий заинтересованных сторон; область применения СМК.	2	1,5	0,5 ¹	
2.2	Раздел 5. Лидерство: лидерство и вытекающие обязательства; политика и её доведение до заинтересованных сторон	2	2	-	

¹ Игра, направленная на оценку понимания «среда организации» и «заинтересованных сторон»

АНО «Учебный центр АвиаБизнес»	Программа повышения квалификации (повышение уровня компетенций) «СМК авиапредприятия. Требования МС ИСО 9001:2015»	Стр.7
--------------------------------	---	-------

№	Наименование темы	Всего (час.)	В том числе		Формы контроля
			Лекции	Практич. занятия	
2.3.	Раздел 6. Планирование системы менеджмента качества: действия в отношении рисков и возможностей: а). «риск-ориентированное» мышление; б). управление рисками; в). риски в цепи поставок; г). идентификация угроз, анализ и оценка рисков; д). документирование результатов оценки рисков; е). учет рисков при осуществлении операционной деятельности. целеполагание и текущее планирование; управление изменениями.	3	3	-	
2.4.	Раздел 7. Средства обеспечения/ Поддерживающая деятельность: ресурсы, включая среду для процессов и ресурсы для мониторинга и измерения вовлеченность (осознанность) персонала – компетентность и осведомленность, общефирменная база знаний и её использование; информация (обмен и документирование)	2	2	-	
2.5.	Раздел 8. Производственная деятельность: планирование и управление производством в рисковомой среде; управление внешними рисками (продукция и услуги, предоставляемые извне); проектирование и разработка продукции и услуг (управление рисками).	2	2	-	
2.6.	Раздел 9. Оценка результатов деятельности: мониторинг процессов (статистически управляемые процессы); внутренний аудит с ориентацией на рисковые области; анализ со стороны руководства	2	2	-	
2.7	Раздел 10. Улучшения управление несоответствиями; постоянное улучшение.	1	0,5	0,5 ²	
3.	Методы постоянного улучшения	2	1,5	0,53	Зачет

² Игра направленная на оценку понимания МС ИСО 9001:2015

³ Игра направленная на развитие практических навыков выбора методов улучшения

АНО «Учебный центр АвиаБизнес»	Программа повышения квалификации (повышение уровня компетенций) «СМК авиапредприятия. Требования МС ИСО 9001:2015»	Стр.8
--------------------------------	---	-------

№	Наименование темы	Всего (час.)	В том числе		Формы контроля
			Лекции	Практич. занятия	
4.	Руководящие указания ISO 19011:2011	14	12,5	1,5⁴	Зачет
4.1	Требования к аудиторам	1	1	-	
4.2	Принципы проведения аудитов как основа их результативности	1	1	-	
4.3	Инструменты аудитора	2	2	-	
4.4.	Техника личной работы аудитора: эффективное взаимодействие при аудите, управление временем, рекомендации по улучшению	2	2	-	
4.5	Планирование внутренних аудитов. Управление программой аудита	2	1,5	0,5	
4.6	Проведение внутреннего аудита. Этапы осуществления внутреннего аудита.	3	2,5	0,5	
4.7	Анализ документации по аудиту. Развитие навыков работы с контрольным листом.	2	1,5	0,5	
4.8	Методы сбора информации при проведении аудитов на местах.	1	1	-	
5.	Несоответствие, корректирующие и предупреждающие действия	4	3	1	Зачет
5.1	Идентификация несоответствие/опасностей	1,5	1	0,5	
5.2	Корректирующие и предупреждающие действия.	1,5	1	0,5	
5.3	Использование статистических методов при анализе результатов аудита	1	1	-	
	Экзамен	4	-	-	Тестирование (письменно)
	ИТОГО:	40	32	4	

⁴ *Игры* направленная на развитие практических навыков планирования и проведения внутренних аудитов

4. УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА КУРСА

Тема 1. Общие положения

Изложение цели курса «СМК авиапредприятия. Требования стандарта МС ИСО 9001:2015». Ознакомление слушателей с содержанием программы подготовки, ее основными модулями. Краткий обзор курса. Расписание занятий, время, отводимое на изучение каждого модуля. Представление учебно-методических материалов. Форма оценки знаний, приобретенных на курсе.

Нормативная база качества. Система сертификации на воздушном транспорте. Зарубежная практика в области сертификации на воздушном транспорте. Анализ мирового опыта управления качеством и существующей нормативной базы сертификации предприятий российских авиационных предприятий, а также требований, предъявляемых к системам менеджмента качества. Международные стандарты ISO серии 9000. Область их применения. Применение стандартов в качестве инструмента создания системы менеджмента качества авиапредприятия.

Цели, происхождение и методические основы международных стандартов ISO серии 9000 по управлению качеством. Изменения в стандартах. Системный подход к менеджменту качества. Семь принципов менеджмента качества. Краткое описание.

Процессный подход к управлению. Характеристика основных эксплуатационных процессов в авиапредприятии и направления, которые подлежат контролю со стороны системы качества. Порядок взаимодействия между основными процессами и управление вспомогательными процессами в авиапредприятии. на базе процессного подхода. Непрерывное улучшение процессов.

Риск-ориентированное мышление..

Идентификация процессов, их планирование, документирование, реализация, измерение и улучшение с учётом рисков. Показатели эффективности и результативности процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов.

Тема 2. Обзор требований ISO 9001:2015.

Общие требования к системе. Понимание среды организации и влияния заинтересованных сторон на результаты процессов. Определение области СМК.

Лидерство. Ориентация на требования потребителей. Обязательства руководства в отношении управления качеством. Политика в области качества и доведение целей и ценностей организации до заинтересованных сторон.

Планирование системы менеджмента качества, в том числе целеполагание, текущее планирование и управление изменениями с учётом рисков и возможностей.

Средства обеспечения и управление информационными потоками. Документированная информация.

Процессы производства продукции/услуги и их планирование. Определение и анализ требований к продукции/услугам, в том числе предоставляемым извне, с учётом возможностей/рисков.

Проектирование и разработка. Движение продукции после производства, включая несоответствующей продукции.

Оценка результатов деятельности через мониторинги процессов, внутренние аудиты и анализ со стороны руководства

Совершенствование деятельности по управлению качеством, управление несоответствиями и корректирующие действия. Постоянное улучшение

Тема 3. Методы постоянного улучшения

Бенчмаркинг, инновации, анализ со стороны руководства и самооценка, вовлечение персонала через обучение, акцент на ключевые показатели деятельности, реорганизация и иные методы улучшения деятельности организации с целью достижения постоянного успеха

Тема 4. Руководящие указания ISO 19011:2011

Нормативное обеспечение аудита. Стандарт ISO 19011:2011, краткое описание. Виды, цели, задачи и методы аудита. Основные принципы аудита качества.

Классификация аудитов по типам, общие принципы и характерные отличия между ними.

Методология проведения аудита качества. Руководство по управлению аудитами качества. ISO 19011.

Планирование и подготовка внутренних аудитов. Разработка вопросника аудитора. Подбор внутренних аудиторов. Необходимые знания и навыки аудитора. Компетенция аудиторов системы качества. Персональные качества. Оценка знаний аудиторов системы качества. Формирование установленного уровня оценки знаний и навыков аудиторов. Методы оценки уровня знаний и навыков аудиторов. Задачи и ответственность участвующих в аудиторской группе. Поведение аудиторов.

Формирование команды аудиторов. Обзор документации по аудиту. Подготовка плана аудита. Подготовка рабочей документации. Методы сбора и анализа информации в процессе аудита. Формирование наблюдений аудита.

Проведение и контроль аудита. Содержание отчета по аудиту.

Тема 5. Несоответствие, корректирующие и предупреждающие действия

Документирование и анализ несоответствий. Запрос о корректирующих действиях. Исполнение и контроль корректирующих действий. Риски и возможности при проведении корректирующих мероприятий.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Реализация программы должна обеспечить выполнение целей обучения специалистов и руководителей подразделений, занимающихся вопросами внедрения и улучшения менеджмента качества в авиапредприятиях, а также специалистов и руководителей существующих служб качества в авиапредприятиях. и быть направленной на возможность использования полученных знаний в практической деятельности.

Обучение на курсах проводится по двум модулям.

Первый модуль объединяет 1-2 темы. Он дает возможность получить первоначальные знания по управлению организацией и принципам построения и функционирования систем менеджмента качества, а также информацию о требованиях к системам стандарта ISO серии 9000. Эти знания и информация достаточны для осознанного участия в разработке, внедрении и обеспечении функционирования системы менеджмента качества, в частности в роли внутреннего аудитора.

Второй модуль объединяет 3-5 темы. Он дополняет знания и навыки по управлению СМК через Программу обеспечения качества. Получения навыков проведения мониторингов и аудитов, а также управление несоответствиями с учётом рисков позволит контролировать результативность СМК авиапредприятия и разрабатывать мероприятия по улучшению деятельности.

В ходе проведения теоретической подготовки особое внимание необходимо уделить:

- изменениям нормативных документов базы качества;
- методическим основам международных стандартов ISO серии 9000 по управлению качеством;
- политике в области качества и достижению результативности процессов с учётом рисков и возможностей;
- улучшению деятельности как средства достижения постоянного успеха авиапредприятия.

В процессе представления лекционных материалов необходимо максимально использовать иллюстративный материал: схемы, таблицы, графики.

При проведении обучения каждый слушатель должен быть обеспечен методическими материалами, включающими в себя учебный план-график; презентацию курса в бумажном формате; методическое пособие «Требования международного стандарта ISO 9001:2015 к системам менеджмента качества»; формы для выполнения практических занятий, тестов и экзамена.

Тестирование, проводимое в процессе обучения, должно быть направлено на закрепление наиболее сложного и практически значимого материала.

ЛИТЕРАТУРА

1. Воздушный кодекс РФ
2. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.
3. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества.
4. ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения.
5. ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
6. ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования
7. ISO 9004:2009 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности
8. ISO 19011:2011 Руководящие указания по проверке систем менеджмента
9. ISO 31000:2009 Риск Менеджмент – Принципы и руководства
10. ISO 10012:2003 Системы управления измерениями. Требования к измерительным процессам и измерительному оборудованию
11. ISO/TR 10013:2001 Руководство по документированию системы менеджмента качества
12. ISO/TS 10014:2006 Менеджмент качества. Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ
13. ISO/TR 10017:2003 Руководство по статистическим методам применительно к ИСО 9001:2000
14. ISO/TO 10014-1998 Руководящие указания по управлению экономикой качества
15. Приложение 6 к Чикагской конвенции 1944 «Эксплуатация воздушных судов» , Часть 1 «Международный коммерческий воздушный транспорт. Самолеты»
16. ICAO Doc 8335 «Руководство по проведению эксплуатационных инспекций, сертификации и постоянного надзора»
17. ICAO Doc 9859 «Руководство по управлению безопасностью полётов»
18. Программа IOSA
19. Программа ISAGO
20. Андерсен Б. «Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования». РИА «Стандарты и качество», Москва 2005
21. Артамонов Б.В. «Стратегия управления авиапредприятием», Н, Новгород: Талам, 2002
22. Иванова Г. Н., «Организационно-экономические методы систем качества на предприятиях и организациях», диссертация на соискание ученой степени к.э.н., СБпГУЭФ, 1998
23. Окрепилов В.В. «Управление качеством», Москва, Экономика, 1998
24. Портер М. «Конкуренция», М.: Издательский дом «Вильямс», 2002'
25. Репин В.В., Елифёров В.Г. «Процессный подход к управлению», РИА «Стандарты и качество», Москва 2004
26. Akhilesh N. Singh, Creating Customer-Driven Quality, Excel Books, 2000
27. Baker С "Budget Options", Airline business, февраль 2003
28. Baker С, "A Year To Forget", Airline business, сентН6рb 2002
29. Baker Colin, "Easy Does It", Airline business, декабрь 2002
30. Bemowski K., " 1994 Baldrige Award Recipients Share Their Expertise", Quality Progress, февраль 1995

31. Bicheno J., Gopalan M. R., "A Management Guide to Quality and Productivity", Wheeler, 2000
32. Brian O'Reilly, "Your New Global Workforce", Fortune, 14 декабря, 1992
33. Bussenault C, Pretet M., "Organisation et Gestion de l'Entreprise", СТр,108,Vuilbert, 1990
34. Byron J. Finch, "A New Way to Listen to the Customer", Quality Progress, май 1997
35. Cohen Lou, "Quality Function Deployment", Addison Wesley, Reading MA, 1995
36. Constantinou D., Thomkos T., "The German Low-Cost Crowd", Airline business, ноябрь 2002
37. Dale H. Besterfield и др., «TQM», 1999, Mc Grow Hill
38. David Hughes, "Motorola Nears Quality Benchmark After 12 Year Evolutionary Effort", Aviation Week and Space Technology, 9 декабря, 1991
39. Hill C, Jones G. "Strategic Management Theory", Houghton Mifflin Company, 2000
40. Hot Willard C, "Making Customer Service Analysis a Little Easier with the PGCV Index", Quality Progress, Vol.30, №3, март 1997 83. http://www.quality.nist.gov/core_values.ht, «2000 Criteria: Core Values, Concepts and Framework»
41. James L. Barksdale, "The curtain Goes Up every Night", Executive Excellence, Февраль 1991
42. John J. Kendrick, "Chemical and Rubber Companies Win Baldrige," Quality, январь 1994
43. John J. Kendrick, "Five Baldrige Awards in Year Five", Quality Progress, февраль 1993
44. Kaplan R. S., Kaplan E. L., "United Way of Southeastern New England," 9-197-036, Bosnon: Harvard Business School, 1996
45. Kenneth R. Thompson, "A Conversation with Robert Galvin", 1994
46. Kordupleski R. E., Rust R. T., Zahorik A. J., "Why improving Quality Doesn't Improve Quality (Or Whatever Happened to Marketing?)", California Management Review, апрель 1993
47. Kotler Philip, Gary Armstrong, "Principles of Marketing", Prentice Hall of India, 1996
48. Weston Jr F.C., "What Do Managers Really Think of the ISO 9000 Registration Process?", Quality Progress, октябрь 1995

Учебно-техническое обеспечение

1. Аудитория для проведения занятий.
2. Копьютер
3. Проектор, экран
4. Доска flip-chart
5. Презентацию курса в бумажном формате;
6. Методическое пособие «Требования международного стандарта ISO 9001:2015 к системам менеджмента качества»;
7. Формы для выполнения практических занятий, тестов и экзамена.
8. Схемы, таблицы, графики

Оценочные материалы

1. Тестовые задания одобрены Учебно-методическим советом и утверждены директором АНО «Учебный центр Авиабизнес».

Оценка качества освоения программы

Оценка степени усвоения курса осуществляется:

АНО «Учебный центр Авиабизнес»	Программа повышения квалификации (повышение уровня компетенций) «СМК авиапредприятия. Требования МС ИСО 9001:2015»	Стр.14
--------------------------------	---	--------

- собеседованием на этапе изучения теоретических материалов;
 - проверкой практических навыков с использованием технических средств и тестированием в системе компьютерного обучения;
 - проверкой комиссией результатов обучения в форме итогового семинара или экзамена.
- Для сдачи зачета необходимо набрать минимум 70%.

Составитель программы

Преподаватель АНО «УЦ Авиабизнес»

Шушурина Н.Н.