


ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщения»
Институт перспективных транспортных технологий и
переподготовки кадров

СОГЛАСОВАНО:

И.о. директора Института перспективных
транспортных технологий и переподготовки
кадров СГУПС



«03» 08

А.В. Рассказов

2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе СГУПС


«04» ав

А.А. Новоселов



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

Внутренние аудиты в системе менеджмента качества в ОАО «РЖД».

Методы и инструменты улучшений

Новосибирск
2021 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа повышения квалификации «Внутренние аудиты в системе менеджмента качества в ОАО «РЖД». Методы и инструменты улучшений» разработана на основании Лицензии № 2140, выданной СГУПС 17 мая 2016г., на осуществление образовательной деятельности (Приложение 1.3).

Программа разработана в соответствии с: приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»; Стратегией управления качеством в холдинге «РЖД» от 16.03.2016 г.; распоряжением № 327 р от 29 февраля 2016 г. «Положение о системе управления качеством ОАО «РЖД»; распоряжением ОАО «РЖД» от 19.01.2016 г. № 86р об утверждении локального акта «Положение о требованиях к дополнительным профессиональным программам, заказываемым ОАО «РЖД», с учетом потребности открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД») в дополнительном профессиональном образовании работников».

При разработке программы учитывались квалификационные характеристики руководителей, специалистов и других служащих (утверж. распоряжением ОАО «РЖД» от 31.05.2017г. №1041р.).

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативным актам РФ.

1.1 Цель реализации программы

Целью реализации программы является совершенствование профессиональных компетенций работников железнодорожного транспорта по вопросам проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества (СМК), мониторинга показателей качества и менеджмента рисков.

Перечень профессиональных компетенций, совершенствующихся в результате обучения:

- способность определять ключевые показатели качества для предприятия;
- способность использовать инструменты СМК в профессиональной деятельности;
- способность оценивать риски;
- способность проводить внутренние аудиты СМК;
- способность назначать корректирующие и предупреждающие мероприятия.

1.2 Планируемые результаты обучения

В ходе освоения программы, обучающиеся приобретают теоретические знания и практические умения в области внутреннего аудита в системе менеджмента качества, результатом получения которых будет совершенствование компетенций необходимых для повышения эффективности деятельности железнодорожного предприятия и организации перевозочного процесса.

В результате освоения программы, обучающиеся должны:

знать:

- основы теории планирования деятельности предприятия и её связь с управлением качества;
- о влиянии качества продукции/услуги на эффективность работы предприятия;
- назначение и принципы применения средств и методов управления качеством;
- передовой отечественный и мировой опыт по управлению качеством;

- принципы построения интегрированных систем на предприятии, методы оценки результативности компании, нормативно-правовую базу управления качеством продукции;
- принципы менеджмента рисков для обеспечения качества процессов;
- принципы проведения внутреннего аудита;
- процедуру проведения внутреннего аудита;

уметь:

- внедрять и поддерживать в работоспособном состоянии интегрированные системы менеджмента, анализировать стандарт ИСО 9001;
- применять основные положения управления качеством для разработки и внедрения эффективных систем менеджмента качества;
- сформулировать перспективную политику развития организации и систему ее реализации на основе концепции системы менеджмента качества (СМК);
- выполнять оценку рисков;
- использовать инструменты статистического анализа при оценке показателей качества предприятия;
- применять методы оценки уровня качества организации при внутреннем аудите;

владеть:

- практическими навыками применения средств и методов управления качеством на предприятии;
- навыками разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий при выявлении несоответствий;
- навыками проведения внутреннего аудита: разработка программы аудита, создание рабочей группы, проведение аудита; заключение о соответствии установленному уровню качества.

1.3 Категория обучающихся, требование к образованию

Программа повышения квалификации предназначена для руководителей и специалистов структурных подразделений Западно-Сибирской железной дороги и структурных подразделений центральных дирекций ОАО «РЖД», в компетенцию которых входит решение вопросов качества реализации процессов КИ СМК.

К освоению программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.4 Форма, трудоёмкость обучения, срок освоения программы

Форма обучения: очная.

Трудоёмкость обучения: 40 академических часов.

Срок освоения программы: 5 календарных дней.

Режим занятий: не более 8 академических часов в день.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается **удостоверение о повышении квалификации** установленного образца.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план программы повышения квалификации «Внутренние аудиты в системе менеджмента качества в ОАО «РЖД». Методы и инструменты улучшений»

№ п/п	Наименование модулей и тем	Трудо-емкость (час.)	В том числе			Формы аттестации
			Лекции	Практи-ческие занятия	Активн. методы обучения (тренинг)	
1-й и 2-й дни						
1	Международная организация по стандартизации - история и основные функции	12	6	4	2	
1.1	Цели, задачи и принципы СМК	2		2		
1.2	Обзор требований СМК	6	2	2	2	
1.3	Цели инновационного развития холдинга «РЖД» в области системы управления качеством	2	2			
1.4	Организационно-распорядительные документы ОАО «РЖД»	2	2			
3-й и 4-й дни						
2	Менеджмент рисков	6	2	2	2	
2.1	Факторы, оказывающие воздействие на рисковые ситуации	4	2	2		
2.2	Оценка рисков	2			2	
2-й день						
3	Введение в аудит СМК. Внутренний аудит	4	2	2		
3-й, 4-й и 5-й дни						
4	Этапы внутреннего аудита	4	2		2	
5	Порядок проведения внутреннего аудита	8	2	2	4	
6	Методы и приемы внутреннего аудита	4	2		2	
	Итоговая аттестация	2				2 зачет
	Итого часов по программе	40	16	10	12	2

2.2 Календарный учебный график

№ модуля	НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ	Трудоёмкость по учебным дням (Д), час.					Итого
		Д ₁	Д ₂	Д ₃	Д ₄	Д ₅	
1	Цели, задачи и принципы СМК	2					2
	Обзор требований СМК	6					6
	Цели инновационного развития холдинга «РЖД» в области системы управления качеством		2				2
	Организационно-распорядительные документы ОАО «РЖД»		2				2
2	Факторы, оказывающие воздействие на рисковые ситуации			4			4
	Оценка рисков				2		2
3	Введение в аудит СМК. Внутренний аудит		4				4
4	Этапы внутреннего аудита			4			4
5	Порядок проведения внутреннего аудита				6	2	8
6	Методы и приемы внутреннего аудита					4	4
	Итоговая аттестация (зачёт)					2	2
	Итого часов по программе	8	8	8	8	8	40

2.3 Рабочая программа

Модуль 1. Международная организация по стандартизации - история и основные функции

Тема 1.1 Цели, задачи и принципы СМК

Принципы менеджмента качества. Процессный подход. Риск-ориентированное мышление. Структура стандарта ISO 9001:2015. Краткий обзор изменений и отличий от предыдущей версии ISO 9001:2008. Цикл Шухарта - Деминга (методология PDCA).

Тема 1.2 Обзор требований СМК

Среда организации: определение заинтересованных сторон и структуры их требований, документирование области применения, процессный подход – входы, выходы, риски соответствия выходов. Определение среды организации. Лидерство: за что отвечает руководитель, ориентация на потребителя, политика в области качества, равносторонний треугольник: роли, ответственность и полномочия. Планирование: риски и возможности, планирование и цели по подразделениям и процессам, управление изменениями. «Поддержка»: инфраструктура, компетентность, осведомленность персонала, коммуникации, формирование «базы знаний организации», документированная информация, обмен информацией. «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»: связь с потребителем, планирование производства, управление поставками и внешними услугами, управление процессами разработки, перевод потребностей в требования, производство продукции и услуг, управление несоответствующими результатами процессов. Оценка результатов деятельности: мониторинг, измерение, анализ и оценка СМК: внутренний аудит, анализ СМК со стороны руководства на постоянную пригодность и результативность, входные и выходные данные анализа.

Тема 1.3 Цели инновационного развития холдинга «РЖД» в области системы управления качеством

Политика качества ОАО «РЖД» и цели в области качества. Целевая структура системы управления качеством ОАО «РЖД». Пирамида качества, параметры конкурентоспособности. Затраты на качество. X-матрица целевых показателей качества.

Услуги в сфере грузовых перевозок. «Транспортно-логистический» бизнес-блок. Услуги в сфере пассажирских перевозок бизнес-блок «Пассажирские перевозки». Управление качеством поставок продукции для нужд ОАО «РЖД». Управление качеством внутренних технологических процессов бизнес-блока «Железнодорожные перевозки и инфраструктура».

Тема 1.4 Организационно-распорядительные документы ОАО «РЖД»

Стратегия управления качеством в холдинге ОАО «РЖД». Назначение и область применения. Оценка текущего состояния системы управления качеством в сфере услуг и внутренних технологических процессов ОАО «РЖД». Цели инновационного развития холдинга «РЖД» в области системы управления качеством. Целевая структура системы управления качеством ОАО «РЖД». Организационно-распорядительные документы ОАО «РЖД» в области управления качеством.

Модуль 2. Менеджмент рисков

Тема 2.1 Факторы, оказывающие воздействие на рисковые ситуации

Обзор положений МС ISO серии 31000: ISO 31000:2018 «Менеджмент риска. Принципы и руководящие указания». ИЕС 31010:2019 «Управление рисками – Методы оценки рисков».

Внешние и внутренние факторы. Контексты рисков. Факторы, оказывающие влияние на рисковые ситуации.

Тема 2.2 Оценка рисков

Количественные и качественные оценки рисков. Идентификация рисков, управление рисками, профилактические мероприятия по устранению рисковых ситуаций и смягчению рисков. Оценка рисков и возможностей.

Модуль 3. Введение в аудит СМК. Внутренний аудит

Основные понятия, требования. Основные принципы организации и проведения внутренних аудитов СМК на основе требований стандарта ISO 9001: 2015. Подходы к организации внутренних аудитов. Аудит с учетом процессного и риск-ориентированного подходов. Классификация и виды аудитов: аудит продукции, процесса, процедуры, системы. Выбор вида внутреннего аудита для измерения системы менеджмента качества. Методы получения и анализа информации в ходе аудита. Диагностика и оценка существующей системы менеджмента качества при проведении внутреннего аудита.

Модуль 4. Этапы внутреннего аудита

Цели, задачи, критерии и объем аудита системы менеджмента. Разработка целей, программы аудита. Планирование и подготовка аудита. Разработка программы аудита. Составление опросных (чек-листов) листов. Организация проведения аудита. Подготовка и проведение аудита на месте. Наблюдения аудита. Требования к формированию наблюдений.

Оформление несоответствий. Градация несоответствий. Подготовка и рассылка отчета по аудиту, завершение аудита. Действия по результатам аудита. Составление плана и программы аудита. Составление опросного листа для проведения внутреннего аудита.

Модуль 5. Порядок проведения внутреннего аудита

Разработка и реализация корректирующих действий, оценка их результативности. Контроль исполнения рекомендаций аудита. Оценка эффективности аудита. Прослеживание дальнейших действий по результатам внутреннего аудита. Порядок работы с несоответствиями. Предупреждающие действия как «профилактика». Мониторинг, измерение уровня зрелости СМК на основе самооценки бизнес- процессов производственной компании. Инструменты улучшения бизнес-процессов на предприятии, рекомендуемые СМК: возможности для улучшений; действия, необходимые для выполнения требований потребителей и повышения степени их удовлетворенности; коррекция и предупреждение или снижение влияния нежелательных воздействий причин, оказывающих негативное влияние на процесс; несоответствия и корректирующие действия.

Типичные проблемы, возникающих при подготовке и проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества. Оформление акта (отчета) о внутреннем аудите СМК.

Модуль 6. Методы и приемы внутреннего аудита

Требования к внутренним аудиторам. Компетентность аудитора. Требования к руководителю группы. Оценка внутренних аудиторов в организации. Оценка работы внутреннего аудитора СМК. Разработка комплексного алгоритма проведения процесса внутреннего аудита СМК на предприятии.

2.4 Оценка качества освоения программы

2.4.1 Формы аттестации

Форма входного контроля – устный опрос в форме собеседования.

Форма итоговой аттестации – зачет в форме компьютерного тестирования.

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, освоившие дополнительную профессиональную программу в полном объеме.

2.4.2 Оценочные материалы

Перечень вопросов для входного контроля знаний

1. Каким основным документом регламентированы требования к системе менеджмента качества (СМК)?
1. Как с точки зрения СМК представляются все виды деятельности организации?
2. Какой самый важный ресурс для организации?
3. Какими могут быть потребители?
4. СМК предусматривает репрессивный менеджмент?
5. Сколько принципов менеджмента качества рассматривает ИСО 9001?
6. Какие стратегии предусматривает СМК?
7. В чем отличие функционального и процессного подхода.
8. Какие последствия могут вызвать не соответствия в ходе выполнения аудита СМК?
9. Функции аудита СМК.

10. Виды аудитов СМК.
11. Что содержат четыре круга ценностей?
12. Каков ключевой принцип СМК?
13. Как называется модель внешнего описания процесса?
14. При помощи чего можно выполнить внутреннее описание процесса?
15. С помощью какого инструмента СМК можно разграничить ответственность между участниками процесса?
16. Подразумевает ли стратегия постоянных улучшений большие затраты?
17. Отличие современной концепции СМК от предыдущих систем управления качеством.
18. Простые инструменты менеджмента качества.
19. Перечислите корректирующие мероприятия в СМК.

Примеры тестовых заданий для контроля знаний к итоговой аттестации(зачёт)

Вопрос 1. Что такое ISO ?

- а) принципы аудита;
- б) финансовый документ;
- в) международный стандарт.

Вопрос 2. Что является принципиально новым в стандартах ИСО серии 9001?

- а) применение новой технологии;
- б) использование новой терминологии;
- в) применение процессного подхода.

Вопрос 3. В чем преимущества процессного подхода в СМК?

- а) улавливаются взаимосвязи между ресурсами
- б) низкая готовность к изменениям
- в) обеспечение узкой специализации сотрудников.

Вопрос 4. В чем заключается декомпозиция процессов?

- а) в разбиении деятельности компании по рабочим зонам.
- б) в разбиение деятельности компании по должностям
- в) в разбиении главного процесса на более простые процессы.

Вопрос 5. Планируй – выполняй – анализируй – воздействуй это:

- а) цикл Деминга;
- б) цикл Оно;
- в) цикл Тейлора.

Вопрос 6. Регистрация несоответствий производится в:

- а) документах на процесс;
- б) карте несоответствий;
- в) должностных инструкциях.

Вопрос 7. Кто проводит аудит процесса первого уровня?

- а) руководитель структурного подразделения;
- б) владелец процесса;
- в) аудиторская группа международного уровня.

Вопрос 8. Когда информируется владелец процесса о начале аудита второго уровня:

- а) за день до начала работ;
- б) за неделю до начала работ;
- в) за десять рабочих дней до начала работ.

Вопрос 9. Если обнаружено несоответствие, то:

- а) виновные наказываются;
- б) разрабатывается план корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- в) не предпринимаются какие-либо действия.

Вопрос 10. Нужно ли применять мероприятия по улучшению деятельности организации, если нет рискованных ситуаций?

- а) нужно;
- б) не нужно.

Полный перечень тестовых заданий для контроля знаний к итоговой аттестации находится в электронном курсе программы на электронном образовательном ресурсе ИПТТиПК СГУПС (moodleipk.stu.ru).

2.4.3 Критерии оценки

Входного контроля знаний

«Высокий уровень» – обучающиеся дают развернутый полный ответ на большую часть вопросов.

«Средний уровень» – обучающиеся имеют общее представление по тематике программы.

«Низкий уровень» – обучающиеся затрудняются ответить на вопросы.

Итоговой аттестации

Тест состоит из 10 вопросов. Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается по 10 баллов. Максимально возможная сумма баллов за тест составляет 100 баллов. Тест считается пройденным и ставится оценка «зачтено», если обучающийся набрал не менее 60 баллов за тест.

2.4.4 Методические материалы

- 1) «Положение о порядке проведения итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам обучающихся в ИПТТиПК».
- 2) Инструкция по заполнению и обработке анкеты слушателя ИПТТиПК СГУПС (применяется для анализа удовлетворенности требований потребителей (слушателей, заказчиков, преподавателей и персонала) к организации и качеству обучения).
- 3) Методические рекомендации по работе в системе дистанционного обучения Moodle (для обучающихся).

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Для обучающихся с разным уровнем образования и разной квалификацией выбор образовательных технологий, форм и методов обучения определяется по результатам входного контроля (собеседование по вопросам).

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Раздаточный материал, нормативно-техническая документация, а также презентации, слайды, видеоматериалы, условия доступа к сетям Интернет.

Литература

Нормативные документы ОАО «РЖД»

1. Международный стандарт ISO 9001: 2015 «Системы менеджмента качества - Требования». – 38 с.
2. Международный стандарт ISO 19011: 2011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента». – 46 с.
3. Стратегия управления качеством в холдинге «Российские железные дороги» от 16.03.2016.: М., – 96 с.
4. Распоряжение № 327 р от 29 февраля 2016 г. «О положении о системе управления качеством ОАО «РЖД». М., 2016 г. – 50 с.
5. Распоряжение ОАО "РЖД" от 19.01.2016 № 91р "О Положении об организации внутреннего аудита в холдинге "РЖД". М., 2016 г. – 46 с.
6. Положение о системе управления рисками ОАО «РЖД» Утверждено решением совета директоров ОАО «РЖД» протокол № 22 от 7 декабря 2015 года.
7. ГОСТ Р 54504-2011. Безопасность функциональная. Политика, программа обеспечения безопасности. Доказательство безопасности объектов железнодорожного транспорта. М., 2013 г.
8. СТО РЖД 05.012-2016 Аудит технический предприятий-изготовителей продукции железнодорожного назначения.
9. Распоряжение ОАО "РЖД" от 10.01.2014 № 16р "Об утверждении стандарта ОАО "РЖД" "Система внутреннего аудита управления охраной труда и промышленной безопасностью в ОАО "РЖД" (вместе с "СТО РЖД 15.005-2013").
10. Распоряжение от 27.11. 2008 г. № 2530р «О введении в действие стандартов по качеству ОАО«РЖД».

Основная литература

1. Соколов Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте: учеб. пособие. – М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2012. – 196 с.
2. Воробьев В.С., Репина И.Б., Брызгалова Р.М. Человеческий фактор в обеспечении организационно-технологической надежности производственных процессов инфраструктуры железных дорог. – Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2017. – 155 с.
3. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие. – М.: 2010. – 400с.

Перечень интернет-ресурсов

1. <http://deming.ru> – сайт Ассоциации Деминга;
2. www.infosait.ru. Библиотека гостей, стандартов и нормативов
3. <http://quality.eur.ru/> – сайт о менеджменте качества
4. <http://www.iso.org/iso/home.html> – сайт Международной организации по стандартизации.
5. <http://jd-doc.ru> – Железнодорожные документы Доступ свободный.
6. <http://rzd.ru> – Официальный сайт ОАО «РЖД» Доступ свободный.
7. <http://vkrutikov.ru/files/docs/38/upravlenie-izmeneniyami.pdf> Крутиков В.К., Дорожкина Т.В., Зайцев Ю.В., Федорова О.В. Управление изменениями. Учебно-методическое пособие. – Калуга – 2014. – 85 с.

3.2 Материально-техническое оснащение

При проведении лекционных и практических занятий используется аудиторный фонд ИПТТиПК СГУПС. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий оборудованы компьютером, мультимедийным проектором, экраном, доской или флипчартом.

3.3 Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается преподавательским составом из числа кандидатов наук и старших преподавателей профилирующих кафедр СГУПС: «Логистика, коммерческая работа и подвижной состав» и «Железнодорожные станции и узлы».

РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ

Программу разработала:

К.т.н., доцент кафедры «Логистика,
коммерческая работа и
подвижной состав»



Д.Ю. Гришкова

Программа согласована:

Зам. начальника УОО – ведущий специалист
по договорной работе ИПТТиПК СГУПС



В.В. Спицына

Руководитель научно-практического
центра бизнеса и менеджмента



О.П. Никулина