

Ассоциация предприятий машиностроения
«Кластер автомобильной промышленности»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АПМ «Кластер АП»


_____ А.В.Крайнов

«20» 03 2019 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации
«АУДИТЫ ПЕРВОЙ И ВТОРОЙ СТОРОНЫ СМК В СООТВЕТСТВИИ С
ТРЕБОВАНИЯМИ IATF 16949:2016, ISO 19011:2018, ТРЕБОВАНИЯМИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
(24 часа)

Автор-составитель: Козлова Надежда Николаевна

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель Учебного центра

Банников С.И. 

Самара-Тольятти
2019 г.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цели:

- формирование базы знаний практической реализации требований IATF 16949:2016 для дальнейшего распространения в организации;
- научиться выявлять и оценивать применимые требования, необходимых для результативного и эффективного функционирования процессов СМК Организации;
- приобретение основных знаний о требованиях и подходах к аудиту первой и второй стороны в соответствии с актуальными требованиями в автомобилестроении для повышения результативности деятельности по аудитам на предприятии;
- получение компетенций в области планирования, организации, проведения и анализа аудитов первой и второй стороны системы менеджмента качества в автомобильной отрасли – производителей автокомпонентов;
- научиться организовывать эффективный процесс планирования, организации и проведения аудитов СМК первой и второй стороны;
- формирование практических навыков по исследованию соответствия СМК установленным требованиям на аудите, внедрения результатов в процесс постоянного улучшения, оценки результативности процесса аудита.

Категория слушателей: специалисты со средним и высшим профессиональным образованием.

Срок обучения: (24) учебных часа.

Контроль качества процесса обучения осуществляется посредством выполнения каждым слушателем обязательных тестовых и практических заданий, совокупность которых представляет зачетную выпускную работу по предмету (дисциплине), которая может публично защищаться и быть представлена как на электронных, так и на бумажных носителях.

Задачи и содержание программы:

- научить формировать единое информационное поле для принятия решений в области систем менеджмента;

- научиться определять применимые требования к функционированию своих процессов СМК организации, к СМК организации и своей функциональной деятельности в рамках СМК организации в соответствии с требованиями IATF 16949:2016 и специфическими требованиями потребителей;

- сформировать навыки работы по разработке процессов организации и критериев их результативности и эффективности, управлению процессами, рисками и изменениями в области качества;

- изучение требований IATF 16949:2016 и требования потребителей в области проведения аудита СМК, ознакомиться с рекомендациями по проведению аудитов систем менеджмента ISO 19011:2018;

- понимание требований и подходов к оценке компетентности аудиторов;

- изучить процедуры планирования, организации, проведения и анализа аудитов первой и второй стороны системы менеджмента качества в автомобильной отрасли – производителей автокомпонентов;

- рассмотрение рисков деятельности по аудитам;

- получить практический опыт по созданию программы аудитов СМК (где, у кого, что, как часто, на соответствие чему проверять), исследованию соответствия требованиям на аудите, внедрения результатов в процесс постоянного улучшения, оценки результативности процесса внутреннего аудита;

- закрепить полученные знания на практике.

По каждому модулю программы рассматриваются практические примеры, лучшие практики и рекомендации участникам применительно к их сфере деятельности и ответственности в рамках действующей в организации СМК.

В завершении рассмотрения каждого раздела проводятся практические занятия, направленные на достижение понимания требований, создания проектов документов по системе менеджмента качества, выработку инструментов и решений.

Результаты выполненных заданий разбираются с аудиторией.

Программа может осваиваться полностью, либо по выбранным слушателем модулям. По факту освоения образовательной программы полностью или частично выдается соответствующий сертификат.

Режим занятий: (3 дня по 8 часов в день.)

Продолжительность программы обучения: (24) часа.

Форма занятий: Очная.

Тренинг проводится в форме лекций и практических занятий.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование разделов, дисциплин, тем, модулей	Всего, час.	в том числе	
			Лекции	Практические занятия
1	Модуль 1. Введение. Знакомство. Виды и цели аудитов, стандарты в области аудита. Принципы аудита	2,0	2,0	
2	Модуль 2. Требования к компетентности аудиторов системы, процесса, продукции. Требования к компетентности аудиторов второй стороны.	2,0	2,0	
3	Модуль 3. Аудиты продукта, процесса, системы. Планирование, определение объема, целей, критериев и ограничений.	2,0	2,0	
4	Модуль 4. Процессный подход. Риск-ориентированный подход.	2,0	1,0	1,0
5	Модуль 5. Планирование и подготовка аудита. Требования к аудиту продукта, аудиту процесса изготовления, аудиту системы.	5,0	2,5	2,5
6	Модуль 6. Проведение аудита на месте. Задачи вступительной беседы, методы сбора информации и получения свидетельств. Оценка результатов аудита, оформление отчетной документации.	8,0	3,5	4,5
7	Модуль 7. Деятельности после аудита. Коррекция, корректирующие и предупреждающие действия.	2,0	1,0	1,0
8	Модуль 8. Подведение итогов. Разбор спорных ситуаций. Тестирование	1,0		1,0
	Итого:	24,0	14,0	10,0

3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование разделов, дисциплин, тем, модулей (краткое описание)	Всего, час.	в том числе	
			лекции	практ. занятия
1	<p>Модуль 1. Введение. Знакомство. Виды и цели аудитов, стандарты в области аудита. Принципы аудита</p> <p>На занятиях разбираются следующие вопросы: Мониторинг, измерение, анализ и оценка: удовлетворённость потребителей, система, процесс, продукция.</p> <p>Мониторинг показателей процессов СМК и целей. Виды и цели аудитов. Стандарты в области аудита. Аудиты первой стороны – внутренние аудиты СМК. Аудиты второй стороны: виды, цели и задачи. Основные принципы, методы и техники планирования, организации и проведения аудитов в соответствии с требованиями IATF 16949:2016. Улучшение деятельности организации.</p>	2,0	2,0	
2	<p>Модуль 2. Требования к компетентности аудиторов системы, процесса, продукции. Требования к компетентности аудиторов второй стороны.</p> <p>На занятиях разбираются следующие вопросы: Требования к внутренним аудитам IATF 16949:2016 и поддержанию компетентности аудиторов первой и второй стороны. Аттестация аудиторов. Разбор практических примеров с группой. Анализ представленных примеров. Ответы на вопросы слушателей</p>	2,0	2,0	
3	<p>Модуль 3. Аудиты продукта, процесса, системы. Планирование, определение объема, целей, критериев и ограничений.</p> <p>На занятиях разбираются следующие вопросы: Основные принципы, методы и техники планирования, организации и проведения аудитов в соответствии с требованиями IATF 16949:2016. Менеджмент программы аудита в соответствии с требованиями IATF 16949-2016 и рекомендациями ISO 19011:2018.</p>	2,0	2,0	

	<p>Планирование аудитов. Ресурсы программы аудитов. Риски программы. Управление командой аудиторов. Планирование и распределение задач в команде. Построение результативного процесса аудита и его взаимосвязи с процедурами корректирующих действий. Аудит методов автомобильной промышленности Core Tools: APQP, PPAP, FMEA, SPC, MSA, План управления, 8D. Ответы на вопросы слушателей</p>			
4	<p>Модуль 4. Процессный подход. Риск-ориентированный подход.</p> <p>На занятиях разбираются следующие вопросы: Процессный подход в аудитах первой и второй стороны в автомобильной промышленности. Регламентация процессов организации. Построение системы управления, измерения, мониторинга и улучшения процессов Организации. Планирование на основе рисков. Идентификация рисков и возможностей. Методы оценки и анализа рисков. Разработка действий в отношении рисков. Построение процесса аудита в соответствии с требованиями IATF 16949-2016 и рекомендациями ISO 19011:2018. Разбор практических примеров с группой. Анализ представленных примеров. Практическая работа. Ответы на вопросы слушателей</p>	2,0	1,0	1,0
5	<p>Модуль 5. Планирование и подготовка аудита. Требования к аудиту продукта, аудиту процесса изготовления, аудиту системы.</p> <p>На занятиях разбираются следующие вопросы: Требования к аудиту продукта, аудиту процесса изготовления, аудиту системы. Планирование и подготовка аудита. Составление критериев аудита продукта, аудиту процесса изготовления, аудиту системы. Практическая работа по планированию аудитов процессов СМК. Обсуждение результатов. Практическая работа по составлению вопросного листа для проведения аудита процесса СМК (работа по группам с реальными процессами СМК). Обсуждение результатов.</p>	5,0	2,5	2,5

	<p>Практическая работа по планированию аудитов производственных процессов. Обсуждение результатов.</p> <p>Практическая работа по составлению критериев для проведения аудита процесса изготовления на примерах слушателей (работа по группам).</p> <p>Обсуждение результатов.</p> <p>Ответы на вопросы слушателей</p>			
6	<p>Модуль 6. Проведение аудита на месте. Задачи вступительной беседы, методы сбора информации и получения свидетельств. Оценка результатов аудита, оформление отчетной документации.</p> <p>На занятиях разбираются следующие вопросы: Проведение аудита на месте. Задачи вступительной беседы, методы сбора информации и получения свидетельств.</p> <p>Оценка результатов аудита. Оформление отчетной документации. Практическая работа по проведению аудитов процессов СМК для формирования навыков построения вопросов, получения ответов и свидетельств аудита. Индивидуальная работа по оценке ситуаций. Аудит продукта. Разбор практических примеров и поиск несоответствий Ответы на вопросы слушателей</p>	8,0	3,5	4,5
7	<p>Модуль 7. Деятельности после аудита. Коррекция, корректирующие и предупреждающие действия.</p> <p>На занятиях разбираются следующие вопросы: Деятельность после аудита на месте. Коррекция, корректирующие и предупреждающие действия.</p> <p>Построение результативного процесса аудита и его взаимосвязи с процедурами корректирующих действий. Оценка результативности внедренных мероприятий по результатам аудитов. Разбор практических примеров с группой. Анализ представленных примеров. Ответы на вопросы слушателей</p>	2,0	1,0	1,0
8	<p>Модуль 8. Подведение итогов. Разбор спорных ситуаций. Тестирование</p>	1,0		1,0
	Итого	24,0	14,0	10,0

4. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ

«АУДИТЫ ПЕРВОЙ И ВТОРОЙ СТОРОНЫ СМК В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ IATF 16949:2016, ISO 19011:2018, ТРЕБОВАНИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ БЕЗ ОПЫТА ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТОВ СМК)»

ФИО: (слушателя) _____ Дата: «___» _____ 20__ г.

Вопросы:

1. Стандарт IATF 16949:2016 представляет собой...?

- 1) перечень рекомендаций по применению ISO 9001:2015 в автомобильной отрасли.
- 2) каталог требований, на соответствие которым осуществляется сертификация систем менеджмента качества.
- 3) альтернативный ISO 9001:2015 стандарт для организаций автомобильной промышленности.

2. Что из перечисленного организация должна учесть в своей деятельности при внедрении требований в СМК согласно IATF 16949:2016?

- 1) требования законодательства, требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон
- 2) контекст организации
- 3) требования органа по сертификации системы менеджмента

3. Соответствие чего организация должна обеспечить в рамках системы менеджмента качества?

- 1) процессов и серийных продуктов
- 2) процессов, продуктов и сервисных частей, изготавливаемых на собственном производстве в границах системы
- 3) внутренних и внешних процессов, продуктов, серийных частей

4. Что из перечисленного необходимо учесть согласно IATF 16949:2016 в своей корпоративной ответственности организации?

- 1) определение и осуществление мер, направленных на социальные и этические аспекты организации
- 2) ответственность организации за всех дилеров и партнеров, действующих от лица организации
- 3) определение регламентов финансовой ответственности за недостижение качества

5. Менеджмент рисков в IATF 16949:2016 означает ...

- 1) в обязательном порядке меры по снижению рисков процессов
- 2) в обязательном порядке меры по всем рассматриваемым рискам и возможностям

3) документированный процесс по менеджменту рисков

6. Планы действий в нештатных ситуациях ...

- 1) предполагают уведомление всех заинтересованных сторон в случае возникновения любой нештатной ситуации
- 2) подлежат периодической проверке и актуализации многофункциональной командой
- 3) распространяются только на аспекты персонала (забастовки, нехватка и пр.)

7. Политика в области качества ...

- 1) должна быть предоставлена в случае необходимости всем заинтересованным сторонам
- 2) является внутренним документом организации и не подлежит распространению
- 3) должна отражать обязательства по применимым требованиям и обязательствам, принятым организацией

8. Цели в области качества должны сопровождаться ...

- 1) указанием ресурсов для их достижения
- 2) указанием срока завершения
- 3) указанием последствий при недостижении результата

9. В каком(-их) случае (-ях) необходимо обязательное согласование изменений с потребителем?

- 1) повышение уровня контроля готового изделия до усиленного или введение дополнительного поста контроля после итогового контроля (например, поста FireWall);
- 2) замена технологического оборудования на аналогичное с увеличенной производительностью;
- 3) изменение внутренней процедуры APQP с учетом новых требований.

10. Требования к оценке осуществимости изготовления в IATF 16949:2016 означают ...

- 1) проведение оценки через запланированные интервалы времени
- 2) путем прогона производства, анализа информации других производств
- 3) проведение оценки для любого измененного процесса изготовления

11. Какие требования IATF 16949:2016 предъявляются к валидации настроек в процессе производства/оказания услуг?

- 1) каждые 30 минут
- 2) для первой и последней частей, где это применимо
- 3) после перерывов в производстве

12. Что означает соответствие автокомпонента и СМК изготовителя автокомпонента законодательным и нормативным требованиям?

- 1) соответствие требованиям страны производителя
- 2) соответствие требованиям страны потребителя
- 3) соответствие требованиям IATF 16949:2016

13. Что необходимо сделать в соответствии с требованиями IATF 16949:2016 для оценки удовлетворенности потребителей?

- 1) включать в оценку удовлетворенности потребителей только обоснованные признанные рекламации
- 2) включать данные по возвратам изделий из эксплуатации
- 3) не рассматривать при оценке данные порталов и форумов потребителей по причине их необъективности

14. Какую информацию нужно использовать для определения периодичности проведения анализа СМК со стороны руководства?

- 1) результаты оценки рисков невыполнения требований потребителя
- 2) размер организации и сложности коммуникации внутри
- 3) требование проводить анализ не реже, чем 1 раз в год

15. Что означает наличие документируемого процесса для выполнения какого-либо требования IATF 16949:2016?

- 1) должна проводиться оценка системы менеджмента или ее элементов на соблюдение требований к системе менеджмента (включая специфические требования потребителей), а также оценка ее результативности
- 2) требуется регистрировать и сохранять документированную информацию, сопровождающую процесс
- 3) в деятельности процесса должен применяться цикл PDCA

16. Что из перечисленного является обязательными требованиями к планированию внутренних аудитов согласно IATF 16949:2016?

- 1) В плане внутренних аудитов должны быть спланированы аудиты системы, процессов производства и продукции.
- 2) Вспомогательные процессы организации должны проверяться в рамках аудитов системы.
- 3) Периодичность внутренних аудитов зависит от организационной структуры организации.

17. Что является несоответствием требованиям IATF 16949:2016?

- 1) Средства измерений проходят поверку без учета частоты их эксплуатации.
- 2) Неповеренный микрометр удален с рабочего места.
- 3) Свидетельство о поверке не содержит идентификационного признака средства измерения.

18. Что является несоответствием требованиям IATF 16949:2016?

- 1) документированная процедура по управлению документами организации описана в трех отдельных документах: процедуре по оформлению и выпуску документов, процедуре актуализации и процедуре хранения.
- 2) Представленный аудитору внутренний стандарт организации СТП-03 «Аудиты СМК» на бумажном носителе не содержит данных об утверждении и введении в действие. Номер версии на документе соответствует номеру актуальной версии в реестре стандартов организации.
- 3) срок хранения значимых для качества записей определен организацией на основе требований потребителей и законодательных требований.

19. Что является несоответствием требованиям IATF 16949:2016?

- 1) анализ рекламации не предусматривает дальнейших действий по предотвращению повторного появления брака
- 2) анализ рекламации не учитывает должностных лиц, виновных в появлении брака
- 3) все поступающие рекламации учитываются в электронной базе данных

20. Что является несоответствием требованиям IATF 16949:2016?

- 1) критерии приемки определены организацией без согласования с потребителем.
- 2) процесс управления изменениями не предусматривает проведение валидации до поставки продукции после внедрения изменений в продукт/процесс.
- 3) организация подтверждает возможность выполнения заказа в рамках анализа и подписания договора с потребителем.

Итого: правильных ответов _____, не правильных ответов _____

Оценка: *зачет, не зачет* (нужное подчеркнуть)

Подпись преподавателя: _____ Ф.И.О.

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. ISO 9000:2015. «Quality management systems Fundamentals and vocabulary» - Система менеджмента качества. Основные положения и словарь
2. ISO 9001:2015. «Quality management systems – Requirements» - Система менеджмента качества. Требования
3. IATF 16949:2016. «Quality management system requirements for automotive production and relevant service part organizations» - Фундаментальные требования к системе менеджмента качества для производств автомобильной промышленности и организаций, производящих соответствующие сервисные части. (Стандарт системы менеджмента качества (СМК) автомобильной промышленности)
4. Схема сертификации в автомобилестроении для IATF 16949. Правила для достижения и поддержания признания IATF 16949. 5-е издание, 2016
5. «Санкционированные интерпретации IATF 16949:2016» (SI - Sanctioned Interpretations), официальная публикация на <https://www.iatfglobaloversight.org/>
6. «Часто задаваемые вопросы IATF 16949:2016» (FAQs - Frequently Asked Questions), официальная публикация на <https://www.iatfglobaloversight.org/>
7. ISO 19011:2018 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
8. FMEA. Анализ видов и последствий отказов. Справочное руководство. FMEA конструкции. FMEA процесса. Дополнительный FMEA для мониторинга и отклика системы. - AIAG & VDA. Первое издание, оригинал на англ. яз., 2019
9. FMEA. Анализ видов и последствий отказов. Справочное руководство. FMEA конструкции. FMEA процесса. Дополнительный FMEA для мониторинга и отклика системы. - AIAG & VDA. Первое издание, издание на рус.яз., 2019 года
10. APQP. Перспективное планирование качества продукции и план управления. Ссылочное руководство. Перевод с английского второго издания от июля 2008 г. - Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет», 2012. - 221с.
11. PPAP. Процесс согласования производства части. Ссылочное руководство. Перевод с английского четвертого издания от марта 2006 г., 2-ой тираж от ноября 2009 г. - Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет», 2012. - 125 с.
12. SPC. Статистическое управление процессами. Ссылочное руководство. Перевод с английского второго издания от июля 2005 г.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет», 2012. – 424 с.
13. MSA. Анализ измерительных систем. Ссылочное руководство. Перевод с английского четвертого издания от июня 2010 г. - Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет», 2012. - 405 стр.
14. VDA 4 Обеспечение качества в ландшафте процессов. Изд. 2 переработанное и дополненное 2011 (ООО «ВДА-КМС РУС»)
15. VDA 5 Пригодность процессов контроля. 2-е издание 2010 обновл., июль 2011 (ООО «ВДА-КМС РУС»)
16. VDA 6.3 Аудит процесса. 3-е издание перераб., декабрь 2016 (ООО «ВДА-КМС РУС»)
17. VDA 6.5 Аудит продукта. 2-е издание, 2008 (ООО «ВДА-КМС РУС»)
18. VDA Обеспечение степени зрелости новых компонентов. 2-е издание перераб., 2009 (ООО «ВДА-КМС РУС»)
19. Бесперебойный производственный процесс. 1-е издание, 2007 (ООО «ВДА-КМС РУС»)
20. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013 – 544с.

Дополнительная литература

1. Репин В.В., Елиферов В.Г. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2009 – 319с.

2. Репин В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление. - М.: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013 – 524с.
3. Корпоративная культура Toyota: Уроки для других компаний / Д. Лайкер – «Альпина Диджитал», 2012 – 237с.
4. Стили менеджмента – эффективные и неэффективные / И.К. Адизес – «Альпина Диджитал», 2004 – 178с.
5. Управление жизненным циклом корпораций / Адизес И.К. – М.: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2004 – 368с.
6. Стратегический менеджмент по Котлеру: Лучшие приемы и методы / Ф. Котлер – «Альпина Диджитал», 2010 – 88с.
7. Гемба кайдзен. Путь к снижению затрат и повышению качества / М. Имаи – «Альпина Диджитал», 2012 – 342с.
8. Система разработки продукции в Toyota. Люди, процессы, технология / Джеффри Лайкер, Джеймс Морган – «Альпина Диджитал», 2007 – 540с.
9. Руководство к своду знаний по управлению проектами. Руководство РМВОК. Шестое издание. Agile: практическое руководство / Коллектив авторов; Перевод на русский язык, издание, оформление издательство «Олимп-Бизнес», – «Олимп-Бизнес», 2018 – 1170с.
10. Управление изменениями / Harvard Business Review (HBR) – «Альпина Диджитал», 2011 – (Harvard Business Review: 10лучших статей) – 164с.
11. Панели индикаторов как инструмент управления. Ключевые показатели эффективности, мониторинг деятельности, оценка результатов / У.У. Эккерсон – «Альпина Диджитал», 2006 – 286с.
12. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей. – Издательство: Олимп-Бизнес, 2008 г. – 320с.
13. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию; Переводчик: Павлова М.; Редактор: Чуракова Е. – Издательство: Олимп-Бизнес, 2017 г. – 320с.
14. Уилер Д., Чамберс Д. Статистическое управление процессами. Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2009 – 410с.
15. Менеджмент качества в машиностроении. Часть I. Введение в теорию менеджмента качества: учеб.пособие / Барвинок В.А., Годлевкий В.Е., Стрельников Е.А. – Самара: Изд-во Самар. Гос. Аэрокосм. Ун-та, 2007 – 80с.
16. Годлевский, В. Е. Менеджмент качества в автомобилестроении [Текст]: моногр. / В.Е. Годлевский, Г.Л. Юнак; Под ред. А.В. Васильчука.-Самара: Офорт, 2005.-626с.
17. Барвинок, В.А. Менеджмент качества в машиностроении: системы, методы, инструменты: учебное пособие// В.А. Барвинок, В.Е. Годлевский, Е.А. Стрельников / Под общей редакцией члена-корреспондента РАН В.А. Барвинка. - М: Наука и технология, 2008. - 384с.

Сайты с материалами по системам качества

1. Журнал «Стандарты и качество», <https://ria-stk.ru/>
2. Журнал «Методы менеджмента качества», <https://ria-stk.ru/>
3. Журнал «Менеджмент», <https://iso-management.com/>
4. Интернет-ресурс <https://www.aiag.org/>
5. Интернет-ресурс <https://www.iatfglobaloversight.org/>
6. Интернет-ресурс <https://www.iso.org/>
7. Интернет-ресурс <https://www.quality.eup.ru>
8. Интернет-ресурс <https://ru.vda-qmc.de/ru>
9. Интернет-ресурс <http://tms-cs.ru/>
10. Интернет-ресурс <http://icgrp.ru/>