Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Управление качеством в проектах и сервисах

Код курса: **УПКАЧ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Принципы управления качеством проекта и операционной деятельности • Определения • Управление качеством продукта (услуги) • Управление качеством деятельности (рабочих процессов)	**1**

Модуль 2. Развитие стандартов и инструментов управления качеством
 	
• Основные методологии:
  ◦ TQM
  ◦ Цикл Деминга
  ◦ Six Sigma
  ◦ Кайдзен
  ◦ Постоянное совершенствование
	1

Модуль 3. Планирование и стоимость качества. План управления качеством • Стоимость качества • Затраты на низкое качество • Затраты на высокое качество • План управления качеством	**2**
Модуль 4. Обеспечение качества. Формирование требований и метрик • Метрики организации – продукта – проекта – команды - процесса • Проактивные и реактивные (лидирующие и отстающие метрики) • Осязаемые и неосязаемые индикаторы • Формирование метрик • Планирование экспериментов • Декомпозиция метрик • Установление порогов. Принцип нуль-дефектов Кросби • **Практическая работа**	**3**
Модуль 5. Инструменты и техники планирования, обеспечения и контроля качества и их применение • Бенчмаркинг • Диаграммы Ишикава • Диаграмма Парето • Диаграммы зависимостей • Диаграммы рассеивания • Контрольные диаграммы (7 точек) • Чек-листы (SIPOC модель) • Гистограммы • Интеллектуальные карты • Диграфы взаимозависимостей • Дерево решений • Матрицы приоритизации • Матричные диаграммы • Сетевые диаграммы • Матрицы приоритетов требований • **Практика**	**4**

Модуль 6. Планирование мероприятий по управлению качеством. Аудит качества
 	
• Применение диаграмм бизнес-процессов
  ◦ IDEF
  ◦ BPMN
  ◦ ARIS
• Понятие и методы квалиметрии
• Понятие аудита качества:
  ◦ Виды аудитов качества
  ◦ Задачи аудита
• Практика
	3

Модуль 7. Внедрение управления качеством. Разработка плана управления качеством • Внедрение управления качеством • Разработка регламента управления качеством • **Практика** • **Выводы**	**2**
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**16 ак.ч. + 16 ак.ч. самостоятельно**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru