

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Đối tượng** | **:** | Các đánh giá viên nội bộ hoặc nhân sự sẽ là đánh giá viên nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL);Thư ký / thường trực ISO và nhân sự quản lý HTQLCL. |

|  |  |
| --- | --- |
| **MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH** Học viên được cung cấp các khái niệm, nguyên tắc và yêu cầu của ISO 9001:2015 cùng với kiến thức và khả năng thực hành trình tự, phương pháp, kỹ năng cho hoạt động đánh giá nội bộ HTQLCL theo ISO 9001:2015 thông qua sự kết hợp hiệu quả giữa bài giảng lý thuyết, thảo luận phân tích tình huống và bài tập thực hành đánh giá. |  |

**NỘI DUNG ĐÀO TẠO**

| **#** | **THỜI GIAN** | **NỘI DUNG** |
| --- | --- | --- |
| **Ngày thứ nhất** |
| 1 | 08:30 – 10:00 | **Giới thiệu về đánh giá chất lượng nội bộ*** Khái niệm, mục đích và yêu cầu với hoạt động đánh giá nội bộ,
* Các giai đoạn thực hiện và quản lý hoạt động đánh giá nội bộ.

**Giới thiệu về chất lượng và quản lý chất lượng*** Sai lỗi chất lượng và lãng phí,
* Khái niệm về chất lượng sản phẩm và chất lượng hoạt động,
* Các khái niệm, định nghĩa thường dùng trong quản lý chất lượng,
* Giới thiệu 7 nguyên tắc quản lý chất lượng và khuôn khổ các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015,

*Thảo luận tình huống liên quan đến khái niệm và các nguyên tắc của quản lý chất lượng.* |
| 2 | 10:15 -12:00 | **Diễn giải và phân tích ISO 9001:2015 - Phần 4: Bối cảnh của tổ chức*** 4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức,
* 4.2 Hiểu biết về các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm,
* 4.3 Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng,
* 4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của Hệ thống,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 4.1 – 4.4 của ISO 9001:2015.* |
| 3 | 13:00 – 15:00 | **Diễn giải và phân tích ISO 9001:2015 - Phần 5: Sự lãnh đạo*** 5.1 Sự lãnh đạo và cam kết,
* 5.2 Chính sách,
* 5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 5.1 – 5.3 của ISO 9001:2015.* |
| 4 | 15:15 – 16:45 | **Diễn giải và phân tích ISO 9001:2015 - Phần 6: Hoạch định*** 6.1 Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội,
* 6.2 Các mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được MTCL,
* 6.3 Hoạch định thay đổi,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 6.1 – 6.3 của ISO 9001:2015.* |
| 5 | 16:45 – 17:00 | **Tổng hợp Ngày thứ nhất** |
| **Ngày thứ hai** |
| 6 | 08:00 – 10:00  | **Diễn giải và phân tích ISO 9001:2015 - Phần 7: Hỗ trợ*** 7.1 Các nguồn lực,
* 7.2 Năng lực,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 7.1 – 7.2 của ISO 9001:2015.** 7.3 Nhận thức,
* 7.4 Trao đổi thông tin,
* 7.5 Thông tin bằng văn bản,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 7.3 – 7.5 của ISO 9001:2015.* |
| 7 | 10:15 – 12:00 | **Diễn giải và phân tích ISO 9001:2015 - Phần 8: Thực hiện tác nghiệp*** 8.1 Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp,
* 8.2 Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ,
* 8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ,
* 8.4 Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi nguồn bên ngoài,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 8.1 – 8.4 của ISO 9001:2015.** 8.5 Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ,
* 8.6 Thông qua sản phẩm và dịch vụ,
* 8.7 Kiểm soát các đầu ra không phù hợp,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 8.5 – 8.7 của ISO 9001:2015.* |
| 8 | 13:00 – 15:00  | **Diễn giải và phân tích ISO 9001:2015 - Phần 9: Đánh giá kết quả thực hiện*** 9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá,
* 9.2 Đánh giá nội bộ,
* 9.3 Xem xét của lãnh đạo,

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 9.1 – 9.3 của ISO 9001:2015.* |
| 9 | 15:15 – 16:00 | **Diễn giải và phân tích ISO 9001:2015 - Phần 10: Cải tiến*** 10.1 Khái quát,
* 10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục,
* 10.3 Cải tiến liên tục.

*Thảo luận tình huống liên quan đến các yêu cầu 10.1 – 10.3 của ISO 9001:2015.* |
| 10 | 16:00 – 16:45 | **Lập kế hoạch đánh giá nội bộ*** Mục đích và các yêu cầu đối với kế hoạch đánh giá nội bộ,
* Cơ sở và phương pháp lập kế hoạch đánh giá nội bộ,

*Bài tập thảo luận – Lập kế hoạch đánh giá nội bộ.* |
| 11 | 16:45 – 17:00 | **Tổng hợp Ngày thứ hai** |
| **Ngày thứ ba** |
| 12 | 08:30 – 10:00 | **Chuẩn bị đánh giá nội bộ*** Mục đích và các yêu cầu đối với việc chuẩn bị đánh giá nội bộ,
* Lập chương trình đánh giá nội bộ,
* Chuẩn bị câu hỏi đánh giá,

*Bài tập thảo luận – Lập chương trình và câu hỏi đánh giá nội bộ* |
| 13 | 10:15 – 12:00 | **Thực hiện và báo cáo đánh giá nội bộ*** Mục đích và các yêu cầu với việc thực hiện đánh giá nội bộ,
* Lấy mẫu thông tin và đánh giá bằng chứng đánh giá,

*Bài tập thảo luận – Thực hành thu thập thông tin và quản lý “vết đánh giá”.** Phân loại các phát hiện đánh giá,
* Lập báo cáo sự không phù hợp và báo cáo đánh giá nội bộ,

*Bài tập thảo luận – Xem xét tình huống và báo cáo sự không phù hợp* |
| 14 | 13:00 – 14:00 | **Theo dõi các hoạt động tiếp theo*** Các yêu cầu với việc thực hiện hành động tiếp theo cho các phát hiện đánh giá,
* Xem xét hoạt động đánh giá nội bộ,

*Bài tập thảo luận – Xem xét và đóng các báo cáo sự không phù hợp* |
| 15 | 14:00 – 15:0015:15 – 15:45 | **Thực hành đánh giá nội bộ*** Hướng dẫn thực hành tình huống đánh giá nội bộ,
* Báo cáo thực tập đánh giá nội bộ,
* Tổng kết và đánh giá việc thực tập đánh giá nội bộ.
 |
| 16 | 15:45 – 16:46 | **Làm bài kiểm tra cuối khóa làm cơ sở cho việc đánh giá kết quả và cấp chứng chỉ** |
| 17 | 16:45 – 17:00 | **Tổng kết & Đánh giá khóa đào tạo** |

**THỜI GIAN CHƯƠNG TRÌNH**

**Thời gian:** Từ 8h30 đến 17h00 ngày 28-30/11/2018

**Địa điểm:** Tầng 3, tòa nhà Ngọc Khánh, 37 Nguyễn Sơn, Long Biên, Hà Nội

**Phí tham dự:** 3.000.000 VND/người

**Thông tin liên hệ:**

P&Q Solutions

Điện thoại văn phòng: 024 3793 0696 Fax: 024 3793 0695 hoặc liên hệ trực tiếp

Ms. Thúy, ĐT: 0936 356 646, Email: hathuy@pnq.com.vn

Ms. Huệ. ĐT: 0904 606 995, Email:buihue@pnq.com.vn