

Редакция №1 от 14.09.2009

Система Менеджмента Качества ООО "SERT AKADEMIE"

Марат Рамильевич Хабибулин




Редакция №1 от 14.09.2009

Все документы Системы Менеджмента Качества компании имеются только в электронном формате и размещены на сервере на основе программного продукта **IBS - Летограф**.

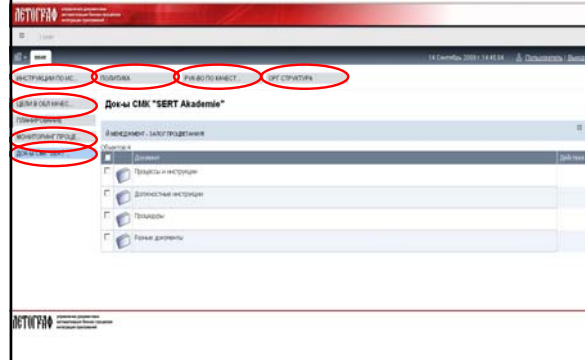
Редакция №1 от 14.09.2009

Интерфейс программы IBS-Letograf



Редакция №1 от 14.09.2009

Структура документации СМК ООО «SERT AKADEMIE»



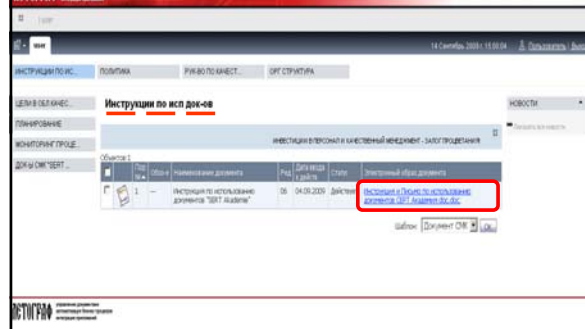
Редакция №1 от 14.09.2009

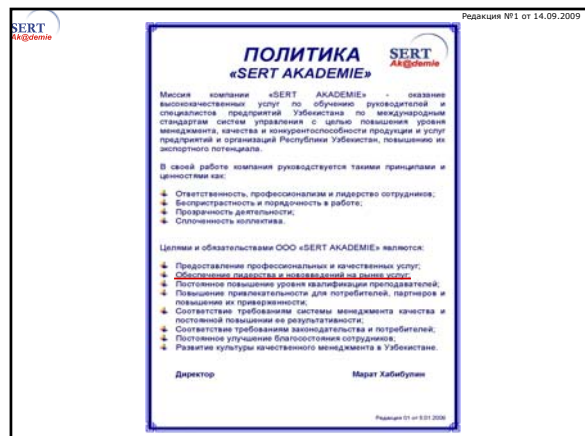
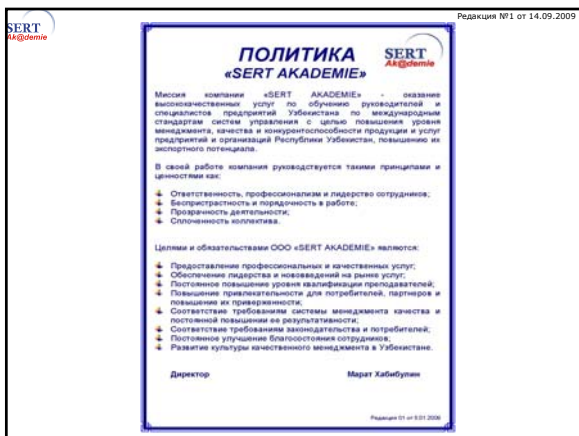
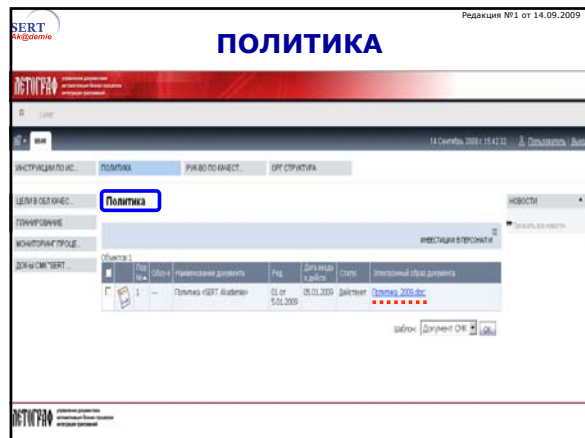
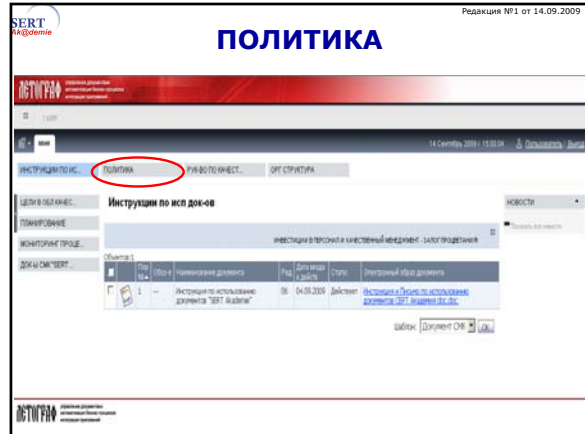
Структура документации СМК



Редакция №1 от 14.09.2009

Инструкция по использованию документов





СЕРТ АКАДЕМИЯ Редакция №1 от 14.09.2009

Целями и обязательствами ООО «СЕРТ АКАДЕМИЯ» являются:

- Предоставление профессиональных и качественных услуг;
- Обеспечение лидерства и нововведений на рынке услуг;
- Постоянное повышение уровня квалификации преподавателей;
- Повышение привлекательности для потребителей, партнеров и повышение их приверженности;
- Соответствие требованиям системы менеджмента качества и постоянной повышении ее результативности;
- Соответствие требованиям законодательства и потребителей;
- Постоянное улучшение благосостояния сотрудников;
- Развитие культуры качественного менеджмента в Узбекистане.

Директор **Марат Хабибулин**

Редакция 01 от 5.01.2009

СЕРТ АКАДЕМИЯ Редакция №1 от 14.09.2009

Цели в области качества

Цели в области качества

СЕРТ АКАДЕМИЯ Редакция №1 от 14.09.2009

Цели по развитию

Задача Политики	Цель	Отв.	Срок	Результат
1. Обеспечение лидерства и нововведений на рынке услуг	Провести учебный курс «Ведущий аудитор СМ по ISO 14001» с привлечением зарубежного преподавателя	Мен продаж	1 кв. 2009г.	
2. Постоянное повышение уровня квалификации преподавателей	Обучить не менее 3-х преподавателей на повышение уровня квалификации «Ведущий аудитор СМ по ISO 14001»	Мен продаж	1 кв. 2009г.	
3. Предоставление профессиональных и качественных услуг	Получить регистрацию преподавателя Ибрагимова Р.А. в IRCA в качестве преподавателя курса «Ведущий аудитор по стандарту OHSAS 18001»	Мен продаж	1 кв. 2009г.	
4. Соответствие требованиям законодательства и потребителей	Получить лицензию на дополнительный статус учебных курсов утверждённый директором.	Дир	1 полугодие 2009г.	
5. Обеспечение лидерства	Провести не менее 3-х встреч клуба «Менеджер по Качеству»	Дир	2009г.	
6. Обеспечение лидерства	Осуществ проведение первого учебного курса по стандарту ISO 22000	Мен продаж	1 полугодие 2009г.	
7. Обеспечение лидерства	Получить статус «линейный преподаватель» ООО СЕРТ АКАДЕМИЯ курса Ведущий аудитор СМ по ISO 14001	Дир	2009г.	
8. Повышение привлекательности для потребителей	Осуществить учебный курс «Ведущий аудитор по стандарту OHSAS 18001»	Мен продаж	2009г.	
9. Повышение привлекательности для потребителей	Провести учебный курс «Ведущий аудитор СМ по ISO 14001» по привлечению преподавателей	Мен продаж	2009г.	
10. Повышение привлекательности для потребителей	Разработать и вывести в продажу по минимуму до 20 000 000 руб в 2009 году	Дир	1 кв. 2009г.	
11. Обеспечение лидерства	Осуществ проведение учебного курса по стандарту ISO 27000	Дир	4 кв. 2009г.	
12. Обеспечение лидерства	Запустить «Менеджер»	Дир	4 кв. 2009г.	
13. Повышение привлекательности для потребителей	Осуществ освоение системы менеджмента качества стандарта АЗ для малых и средних предприятий	Мен продаж	2010г.	
14. Безопасность продукции	Получить сертификат по стандарту ISO 9001	Дир	3 кв. 2009г.	
15. Обеспечение лидерства	Провести 6 семинаров в различных регионах республики по выполнению ПКМ 173	Дир	3 кв. 2009г.	

СЕРТ АКАДЕМИЯ Редакция №1 от 14.09.2009

Цели в области качества

Цели по развитию 1-11 на 2009-2010 г.

Задача Политики	Цель	Отв.	Срок	Результат
1. Обеспечение лидерства и нововведений на рынке услуг	Провести учебный курс «Ведущий аудитор СМ по ISO 14001» с привлечением зарубежного преподавателя	Мен продаж	1 кв. 2009г.	
2. Постоянное повышение уровня квалификации преподавателей	Обучить не менее 3-х преподавателей на курсе «Ведущий аудитор СМ по ISO 14001».	Мен продаж	1 кв. 2009г.	
3. Предоставление профессиональных и качественных услуг	Получить регистрацию преподавателя Ибрагимова Р.А. в IRCA в качестве преподавателя курса «Ведущий аудитор по стандарту OHSAS 18001»	Мен продаж	1 кв. 2009г.	
15. Обеспечение лидерства	Проведение 6 семинаров в различных регионах Республики Узбекистан по выполнению ПКМ 173	Директор	3 кв. 2009г.	

СЕРТ АКАДЕМИЯ Редакция №1 от 14.09.2009

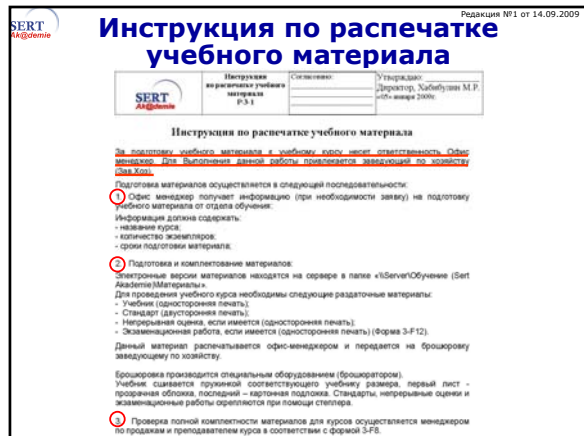
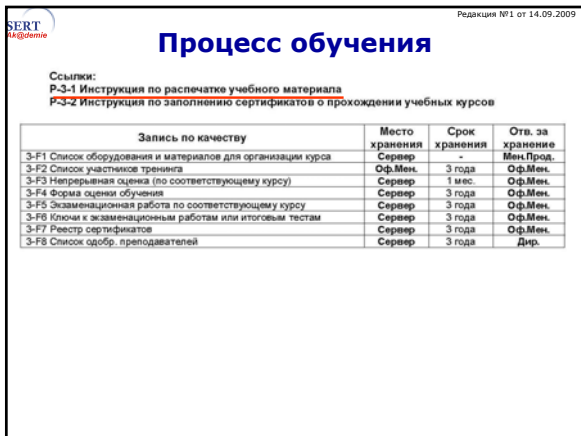
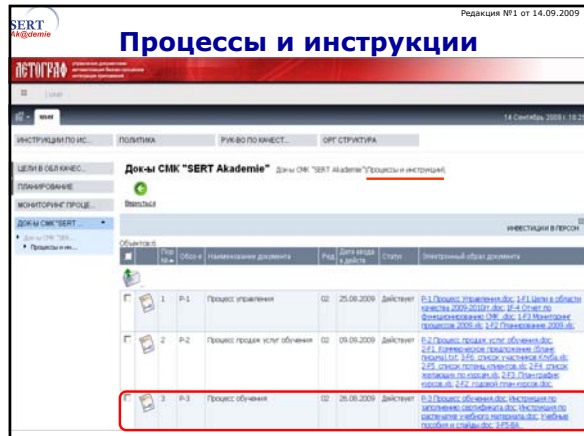
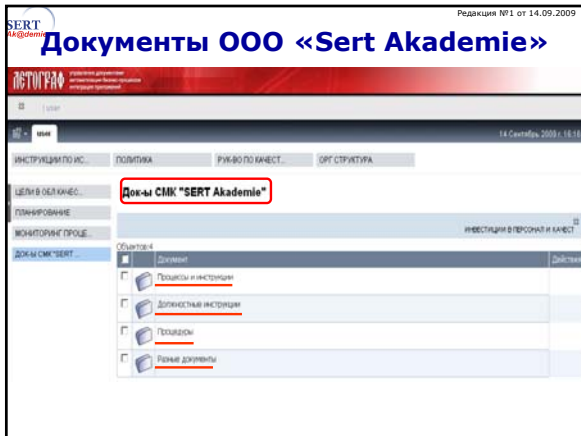
Планирование

Планирование

СЕРТ АКАДЕМИЯ Редакция №1 от 14.09.2009

Планирование

Дата	Планируемая деятельность	Предмет обсуждения	Ответственный	Срок исполнения	Факт исполнения
43	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Мария	03.09	
44	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Мария	03.09	Есть учр
45	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	
46	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	
47	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Мария	03.09	Есть учр
48	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Мария	03.09	Сдел
49	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Мария	03.09	
50	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Мария	03.09	
51	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	Согласов
52	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	
53	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	
54	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Сусана	02.09	
55	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Сусана	02.09	
56	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Сусана	02.09	02.09
57	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	
58	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	
59	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Мария	03.09	
60	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
61	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
62	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
63	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
64	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
65	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
66	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Руслан	03.09	
67	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
68	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				
69	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»		Сусана	03.09	
70	СЕРТ АКАДЕМИЯ «Узбекистанский»				



Редакция №1 от 14.09.2009

Критерии процесса обучения

Процесс №3 - ОБУЧЕНИЕ. Не менее 70%	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август
7 Количество проводимых курсов (в месяц)	5	5	7	6	7	7	10	7
9 Удовлетворенность по обучению	5	Сред	4,7	4,8	4,9	4,9	4,95	4,94
13 Средний срок выдачи сертификатов, дней	7	Сред	14	11	10,2	13	14	17

- Редакция №1 от 14.09.2009
- ## Анализ критериев процессов показывает:
- Тенденции процессов;
 - Позволяет своевременно определять проблемы;
 - Проводить корректирующие и предупреждающие действия;
 - И как следствие улучшать процессы и деятельность всей Компании в целом!

Редакция №1 от 14.09.2009

Документы «Sert Akademie»

Редакция №1 от 14.09.2009

Должностные инструкции

№	Наименование документа	Дата документа	Статус	Исполнительный лист документа
1	Дл-01 Должностная инструкция Директора "SERT Akademie"	01.05.01.2009	Действует	Дл-01_Должностная.doc
2	Дл-02 Должностная инструкция "SERT Akademie"			Дл-02_Руководитель менедж.бюро.doc
3	Дл-03 Должностная инструкция "SERT Akademie"			Дл-03_Руководитель менедж.бюро.doc
4	Дл-04 Должностная инструкция "SERT Akademie"			Дл-04_Руководитель менедж.бюро.doc
5	Дл-05 Должностная инструкция Менеджера по продажам "SERT Akademie"	01.05.01.2009	Действует	Дл-05_Менеджер по продажам.doc
6	Дл-06 Должностная инструкция "SERT Akademie"			Дл-06_Руководитель менедж.бюро.doc
7	Дл-07 Должностная инструкция "SERT Akademie"			Дл-07_Руководитель менедж.бюро.doc
8	Дл-08 Должностная инструкция Главного бухгалтера "SERT Akademie"	01.05.01.2009	Действует	Дл-08_Глав.бух.doc

Редакция №1 от 14.09.2009

Документы «Sert Akademie»

Редакция №1 от 14.09.2009

Документы «Sert Akademie»

Редакция №1 от 14.09.2009

Структура документации СМК

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Описания процессов
Процедуры и записи, требуемые для выполнения процессов

Другие документы, необходимые для обеспечения деятельности организации: Технические условия, ГОСТы, СНИПы, Технологические регламенты, Чертежи, Должностные инструкции, Рабочие инструкции, Положения, Нормативы, Постановления, Инструкции по безопасности и санитарной гигиене и т.п.

Редакция №1 от 14.09.2009

Руководство по качеству

СЕРТ Ak@demie

Руководство по качеству ООО «СЕРТ Академия»

ООО «СЕРТ Академия» на добровольной основе обучает по международным стандартам на основе системы менеджмента качества (СМК) и внедряет систему менеджмента качества (СМК) на территории Республики Узбекистан. Система менеджмента качества ООО «СЕРТ Академия» соответствует требованиям по структуре, установленным международными стандартами ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, ISO 14001:2004 и другие стандарты системы менеджмента качества. Система менеджмента качества ООО «СЕРТ Академия» разработана с учетом особенностей деятельности организации и соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2008. Система менеджмента качества ООО «СЕРТ Академия» разработана с учетом особенностей деятельности организации и соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2008.

С целью повышения эффективности услуг по обучению в ООО «СЕРТ Академия» внедрены следующие процессы: управление качеством, управление персоналом, управление финансами, управление рисками, управление информацией, управление закупками, управление сбытом, управление охраной труда, управление охраной окружающей среды, управление безопасностью, управление документацией, управление инновациями, управление проектами, управление рисками, управление качеством, управление персоналом, управление финансами, управление рисками, управление информацией, управление закупками, управление сбытом, управление охраной труда, управление охраной окружающей среды, управление безопасностью, управление документацией, управление инновациями, управление проектами.

При необходимости ООО «СЕРТ Академия» может применять дополнительные процессы, не указанные в настоящем документе, для обеспечения качества услуг.

В ООО «СЕРТ Академия» также ведется деятельность по разработке, внедрению, поддержанию и совершенствованию системы менеджмента качества (СМК) в целях повышения эффективности деятельности организации - «Внутренний Аудит» (СМК) и «Управление персоналом» (СМК), «Управление информацией» (СМК), «Управление закупками» (СМК), «Управление сбытом» (СМК), «Управление охраной труда» (СМК), «Управление охраной окружающей среды» (СМК), «Управление безопасностью» (СМК), «Управление документацией» (СМК), «Управление инновациями» (СМК), «Управление проектами» (СМК).

Редакция №1 от 14.09.2009

Что дало внедрение СМК компании?

- позволяет руководству контролировать работу каждого сотрудника, отдела и процесса;
- Все сотрудники знают о своем вкладе в развитие компании, чувствуют удовлетворенность за проделываемую работу.
- Мотивирует сотрудников компании достигать поставленные цели, выполнять задачи и соблюдать критерии а не работать «из-под палки».
- Позволяет руководству принимать решения, основанные на фактах, а не только на личном мнении.

Редакция №1 от 14.09.2009

Что дало внедрение СМК компании?

- Позволяет сотрудникам четко знать свои обязанности и предприятие продолжает хорошо работать без постоянного контроля руководства.
- Что делать руководителям ООО «СЕРТ Академия»?
- Часто и надолго отсутствовать в командировках и даже тратить время на обучение итальянцев, россиян и других.

Редакция №1 от 14.09.2009

SERT Ak@demie

первая и единственная компания в Узбекистане, имеющая лицензию Кабинета Министров Республики Узбекистан, на право деятельности по обучению по ISO 9001

Редакция №1 от 14.09.2009

Раздаточный материал

Содержание диска:

- «Инструкция и Письмо по использованию документов SERT Академия»
- Видеоролик «Презентация СМК SERT Академия»
- «Документация СМК SERT Академия»
- «Дополнительные материалы IBS-ЛЕТОГРАФ» (с содержанием видеороликов о дополнительных возможностях системы IBS-ЛЕТОГРАФ)
- «Кодек для воспроизведения видео» (с содержанием кодака необходимого для установки для просмотра видео).

SERT
RA@demio

Редакция №1 от 14.09.2009

РЕКОМЕНДАЦИИ

- Анкетирование потребителей, содержание анкет?
- Анализ данных?
- Анализ со стороны руководства?
- Проведение внутреннего аудита?
- Корректирующие и предупреждающие действия?
- Понятие «специальные процессы»?
- Особенности проектирования и разработки продукции?
- И многое другое.

SERT
RA@demio

Редакция №1 от 14.09.2009

РЕКОМЕНДАЦИИ

- Обязательное обучение первых руководителей по ISO 9001 и назначение ответственных за внедрение системы менеджмента качества из числа Директоров и первых заместителей (ISO 9001, пункт 5.5.2).
- Обучение рабочей группы требованиям стандарта, методам разработки документации, внутреннему аудиту
- Привлечение компетентных консалтинговых компаний для помощи в разработке и внедрении документации.

SERT
RA@demio

Редакция №1 от 14.09.2009

**Спасибо
за
Ваше внимание!**