**KHÓA ĐÀO TẠO**

**ĐỀ CƯƠNG ĐÀO TẠO CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015**

***1.1 Mục đích:***

-Biện pháp tiếp cận và áp dụng tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của doanh nghiệp.

-Chia sẻ những kinh nghiệm trong quá trình triển khai áp dụng và duy trì HTQLCL tại các doanh nghiệp cũng như kinh nghiệm trong quá trình đánh giá để tránh những sơ sót phổ biến.

-Cung cấp những kiến thức, kỹ năng cần thiết để trở thành chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ.

-Đủ điều kiện để có thể tham gia thực hiện đánh giá nội bộ.

***1.2 Đối tượng tham dự:***

-Những người được dự kiến được đào tạo của doanh nghiệp hay bản thân có mong muốn trở thành chuyên gia ĐGNB HTQLCL theo ISO 9001:2015.

-Số lượng học viên không quá 20 người.

***1.3 Thời gian:*** 02 (hai) ngày liên tục.

***1.4 Phương pháp thực hiện:***

-Trình bày, giới thiệu (qua các slide) theo tài liệu cung cấp,

-Những mẫu chuyện, sự việc minh họa,

-Bài tập thực hành nhóm theo từng chuyên đề,

-Thảo luận và trình bày nhóm.

***1.5 Nội dung đào tạo:***

***Chuyên đề 1***: Những khái niệm về quản lý chất lượng và các yêu cầu trong Tiêu chuẩn ISO 9001:2015

***Những khái niệm:***

- Khái niệm về sản phẩm, chất lượng, quản lý, quản lý hệ thống, khách hàng, khách hàng nội bộ.

- Sản phẩm của các doanh nghiệp (loại hình SXKD và cung cấp dịch vụ)và mức chất lượng mong muốn.

***Bài tập:*** Xác định sản phẩm theo loại hình DN.

***Những kiến thức cần thiết về quản lý chất lượng và quá trình phát triển bộ tiêu chuẩn ISO 9000:***

- Bảy nguyên tắc quản lý chất lượng và mối quan hệ với các bộ phận chức năng trong DN.

- Ý nghĩa và mục đích bộ tiêu chuẩn ISO 9000.

- Giới thiệu Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trên cơ sở gắn kết với hoạt động của các doanh nghiệp (loại hình SXKD và cung cấp dịch vụ).

- Ý nghĩa của các từ ngữ trong ISO 9001:2015: “thông tin dạng văn bản”, “Khi thích hợp”…

- Các yêu cầu trong Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

***Bài tập:***

-Phân biệt sự không phù hợp, khắc phục, hành động khắc phục.

-Bài tập tình huống đánh giá.

***Chuyên đề 2***: Tổng quan về hoạt động đánh giá

- Những khái niệm chung về đánh giá, các loại hình đánh giá.

- Quản lý chương trình đánh giá.

- Lập kế hoạch và chuẩn bị đánh giá.

- Yêu cầu đối với đoàn đánh giá và chuyên gia đánh giá.

- Các hoạt động đánh giá.

- Phân loại sự không phù hợp, viết báo cáo sự không phù hợp.

***Chuyên đề 3***: Kỹ năng đánh giá và trách nhiệm, quyền hạn của chuyên gia đánh giá

- Giới thiệu tiêu chuẩn ISO 19011 và ISO/IEC 17021.

- Các kiến thức và kỹ năng cần thiết đối với chuyên gia đánh giá.

- Trách nhiệm và quyền hạn của chuyên gia đánh giá.

- Trách nhiệm và quyền hạn của Trưởng đoàn đánh giá.

***Chuyên đề 4***: Thực hành đánh giá

***Những việc cần chuẩn bị trước khi tiến hành đánh giá***:

- Các loại tài liệu cần chuẩn bị trước khi đánh giá.

- Xây dựng bảng câu hỏi (những nội dung dự kiến, trình tự thực hiện cuộc đánh giá).

- Những dạng câu hỏi nên và không nên sử dụng trong quá trình đánh giá.

- Tìm hiểu về hoạt động của tổ chức được đánh giá:

+ Tài liệu cần có theo yêu cầu Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

***Bài tập:*** Lập bảng nội dung chi tiết dự kiến tiến trình đánh giá.

***Thực hành đánh giá***:

- Quản lý quá trình đánh giá - phiên họp khai mạc.

- Áp dụng biện pháp quá trình trong việc thực hiện đánh giá (đầu vào, hoạt động biến đổi, đầu ra).

- Kỹ thuật phỏng vấn,

***Kết thúc đánh giá và giám sát việc khắc phục/hành động khắc phục sau đánh giá***:

- Lập báo cáo đánh giá, những nội dung cần có của báo cáo đánh giá.

- Phân loại sự không phù hợp (nặng/nhẹ) và điểm lưu ý.

- Quản lý quá trình đánh giá - phiên họp kết thúc.

- Giám sát biện pháp khắc phục/hành động khắc phục về các điểm không phù hợp đã phát hiện trong cuộc đánh giá.

***Bài tập:***

-Lập báo cáo kết quả đánh giá.

-Giám sát kết quả thực hiện khắc phục/hành động khắc phục về các điểm không phù hợp đã phát hiện trong cuộc đánh giá.

***Bài kiểm tra cuối khóa***