

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ  
ООО «Институт Консалтинга и  
Сертификации»

Схема работ по проектам разработки и  
внедрения систем менеджмента  
стандартная «Консультант»

## Оглавление

1. ОПИСАНИЕ СХЕМЫ .....	3
1.1. Основные положения .....	3
1.2. Срок реализации проекта .....	3
1.3. Основные риски проекта.....	4
2. РАСШИФРОВКА РАБОТ ПО ПРОЕКТУ .....	4
2.1. Дистанционное обучение .....	4
2.2. Аудит существующей системы менеджмента.....	4
2.3. Проведение стратегических сессий .....	5
2.4. Проведение семинаров .....	5
2.5. Разработка документации .....	6
2.6. Анализ разработанных документов и разработка рекомендаций .....	6
2.7. Проведение работ по внедрению системы менеджмента .....	7
2.8. Нормативная документация проекту .....	7
2.9. Методическая документация по проекту .....	8
2.10. Система бизнес моделирования – «Business Studio».....	8
3. ДАННЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА СТОИМОСТИ КМУ .....	9

## 1. ОПИСАНИЕ СХЕМЫ

### 1.1. Основные положения

Схема Стандартная «Консультант» – это схема организации работ по проектам разработки и внедрения систем менеджмента качества (СМК), систем экологического менеджмента (СЭМ), систем менеджмента безопасности труда (СМБТ), систем менеджмента информационной безопасности (СМИБ), систем менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП), интегрированных систем менеджмента в формате стратегических сессий.

По данной схеме Исполнитель в рамках заключенного договора проводит обучение, семинары, предоставляет инструменты ведения проекта, проводит анализ и корректировку разработанной документации, как во время стратегических сессий, так и дистанционно. Непосредственное руководство и ведение проекта осуществляет Заказчик в рамках разработанного и утвержденного графика работ.

Количество стратегических сессий (выездов к Заказчику) обычно соответствует количеству этапов по проекту, если иное не предусмотрено договором.

Консультационно-методические услуги, проводимые Исполнителем, по схеме Стандартная «Консультант» представлены в таблице 1. В таблице 1 также представлена расчетная стоимость консультационно-методических услуг связанных с разработкой системы менеджмента качества. Для получения коммерческого предложения просим предоставить исходные данные в соответствии с п.3 настоящего документа.

Таблица 1

Наименование консультационно-методических услуг	Стандартная Консультант №1	Стандартная Консультант №2
Дистанционное обучение. Базовая программа: «Управление качеством»	Доступ 15 специалистов	Определяется Заказчиком
Аудит существующей системы менеджмента	Выездной	Определяется Заказчиком
Проведение стратегических сессий	4 (четыре)	Определяется Заказчиком
Проведение семинаров	4 (четыре)	Определяется Заказчиком
Разработка документов, в ч/часах	Нет	Нет
Анализ разработанных документов и разработка рекомендаций, в ч/часах	400	Определяется Исполнителем
Проведение работ по внедрению системы менеджмента, в ч/часах	Нет	Определяется Заказчиком
Нормативная документация	Полный пакет	Полный пакет
Методическая документация	Полный пакет	Полный пакет
Система бизнес моделирования «Business Studio 2.0 Professional»	Пакет 1 лицензии + Cockpit 10	Определяется Заказчиком
<b>Стоимость (без учета командировочных расходов), в тыс. руб.</b>	<b>1 780, 0</b>	<b>расчет</b>

### 1.2. Срок реализации проекта

Срок реализации проектов по разработке систем менеджмента от 10-12 месяцев. Этапы проекта и требуемое среднее время на их реализацию представлены в таблице 2. В зависимости от

конкретных условий время на реализацию отдельных этапов может как уменьшаться так и увеличиваться.

Таблица 2

Этапы проекта		Количество отводимых календарных дней
Этап 0.	Инициализация проекта	
Этап 1.	Организация проекта и обучение	40
Этап 2.	Аудит существующей системы менеджмента	40
Этап 3.	Сбор исходных данных для разработки системы менеджмента	60
Этап 4.	Описание и регламентация бизнес-процессов	60
Этап 5.	Разработка нормативной документации	90
Этап 6.	Внедрение системы менеджмента	90

### 1.3. Основные риски проекта

К основным рискам проекта по разработке и внедрению любой системы менеджмента относятся:

Отсутствие лидерства руководства.

Формальное отношение руководителей высшего и среднего звена к проекту.

Скрытое сопротивление сотрудников предприятия.

Недостаточная квалификация участников проекта.

Недостаточное выделение ресурсов для проведения проекта.

Неэффективные коммуникации по проекту.

## 2. РАСШИФРОВКА РАБОТ ПО ПРОЕКТУ

### 2.1. Дистанционное обучение

#### Курс дистанционного обучения Q. «Управление качеством»

Курс дистанционного обучения Q. «Управление качеством» является базовой для всех специалистов, работающих в области качества, а так же специалистов, привлекаемых для разработки и внедрения систем менеджмента.

#### Программа курса

Тема 1. Введение в курс «Управление качеством».

Тема 2. Основы построения системы управления качеством. Историческая ретроспектива.

Тема 3. Показатели качества.

Тема 4. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.

Тема 5. Планирование потребительского качества продукции.

Тема 6. Формирование проектного качества продукции.

Тема 7. Обеспечение требуемого качества продукции.

Тема 8. Контроль и оценка качества продукции.

Тема 9. Сохранение качества продукции.

Тема 10. Улучшение качества. Социальные аспекты менеджмента качества.

### 2.2. Аудит существующей системы менеджмента

Аудит существующей системы менеджмента проводится с целью детальной проработки проекта разработки и внедрения системы менеджмента.

Разработанная Институтом методика проведения аудита содержит 150-300 вопросов (в зависимости от стандарта) и позволяет проводить интервьюирование силами самого Заказчика,

как для разработки самого проекта, так и для анализа полноты проработки на заключительной стадии проекта.

### **2.3. Проведение стратегических сессий**

Стратегическая сессия – это форма групповой работы, в ходе которой рабочие группы со стороны Заказчика и Исполнителя решают стратегические задачи по проекту.

#### **Во время стратегических сессий Исполнитель проводит:**

Сбор и анализ информации по текущему проекту;  
Корректировку результатов работ и разрешение возникших проблем по предыдущему этапу.

Семинары с рабочими группами с предоставлением инструментов, методических руководств и формулировкой задач по текущему этапу

### **2.4. Проведение семинаров**

Все семинары строятся на полученных базовых знаниях программы дистанционного обучения «Управление качеством».

Главная особенность семинаров — это исключительно практическая направленность, предоставляющая комплекс инструментов по разработке и внедрению систем менеджмента.

Все основные семинары привязаны к 4 этапам разработки и внедрения систем менеджмента. Для каждой системы менеджмента определены свои семинары, учитывающие особенности системы менеджмента.

#### **Перечень семинаров**

Семинар №1 PMI. Разработка и ведение проекта в соответствии со стандартом PMI.

Семинар № 1СМК. Приведение СМК в соответствие с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Семинар № 1СЭМ. Приведение СЭМ в соответствие с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 14001-2007.

Семинар № 1 СМБТ. Приведение СМБТ в соответствие с национальным стандартом ГОСТ Р 12.0.230-2007.

Семинар № 1СМИБ. Приведение СМИБ в соответствие с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО /МЭК 27001-2006.

Семинар № 1 СМБПП. Приведение СМБПП в соответствие с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 22000-2007.

Семинар № 2ОБП. Описание бизнес-процессов Компании.

Семинар № 2ОПБ. Оптимизация бизнес-процессов Компании.

Семинар № 2ССП. Разработка системы сбалансированных показателей.

Семинар № 3СМК. Разработка нормативной документации СМК.

Семинар № 3СЭМ. Разработка нормативной документации СЭМ.

Семинар № 3СМБТ. Разработка нормативной документации СМБТ.

Семинар № 3 СМИБ. Разработка нормативной документации СМИБ.

Семинар № 3 СМБПП. Разработка нормативной документации СМБПП.

Семинар № 4СМК. Внедрение СМК.

Семинар № 4СЭМ. Внедрение СЭМ.

Семинар № 4СМБТ. Внедрение СМБТ.

Семинар № 4СМИБ. Внедрение СМИБ.

Семинар № 4СМБПП. Внедрение СМБПП.

Семинар № 5СМК. Внутренний аудит СМК.

Семинар № 5СЭМ. Внутренний аудит СЭМ.

Семинар № 5СМБТ. Внутренний аудит СМБТ.

Семинар № 5СМИБ. Внутренний аудит СМИБ.

Семинар № 5СМБПП. Внутренний аудит СМБПП.

#### **Программы семинаров по СМК**

## **Семинар № 1СМК. Приведение СМК в соответствие с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008.**

- Тема 1. Опыт применения и развития менеджмента качества.
- Тема 2. Стандарты серии ИСО 9000.
- Тема 3. Требования стандарта ИСО 9001.
- Тема 4. Программа построения системы менеджмента качества в организации.
- Тема 5. Требования к документации.
- Тема 6. Описание бизнес-процессов организации.
- Тема 7. Документирование СМК.
- Тема 8. Внутренние аудиты.
- Тема 9. Сертификация.

## **Семинар № 2ОБП. Описание бизнес-процессов Компании.**

- Тема 1. Разработка стандарта описания бизнес-процессов.
- Тема 2. Процессы и процедуру.
- Тема 3. Спецификации ресурсов бизнес-процессов.
- Тема 4. Определение входов и выходов бизнес-процессов.
- Тема 5. Графические схемы бизнес-процессов.
- Тема 6. Определение целей и показателей бизнес-процессов.
- Тема 7. Разработка глоссария Бизнес-процессов.
- Тема 8. Определение документации бизнес-процессов.

## **Семинар № 3СМК. Разработка нормативной документации СМК.**

- Тема 1. Разработка обязательных документированных процедур
- Тема 2. Приведение в соответствие с процессно-ориентированной моделью управления Положений о подразделениях.
- Тема 3. Приведение в соответствие с процессно-ориентированной моделью управления Должностных и Рабочих инструкций
- Тема 4. Разработка руководства по качеству

## **Семинар № 4СМК. Внедрение СМК.**

- Тема 1. Запуск процессов в рамках разработанной СМК
- Тема 2. Формирование модели самооценки уровня развития СМК по каждому основному разделу 9004:2001(R).
- Тема 3. Проведение внутреннего аудита.
- Тема 4. Получение внешних оценок результатов внедрения СМК.
- Тема 5. Разработка плана корректирующих и предупреждающих мероприятий.
- Тема 6. Проведение корректирующих предупреждающих мероприятий по результатам внутреннего аудита и анализа СМК высшим руководством.

## **Семинар № 5СМК. Внутренний аудит СМК.**

- Тема 1. Понятие аудита.
- Тема 2. Цели и задачи внутреннего аудита.
- Тема 3. Руководство внутренним аудитом.
- Тема 4. Этапы проведения внутреннего аудита.
- Тема 5. Документы и отчетность внутреннего аудита.
- Тема 6. Результативность и эффективность внутреннего аудита.

### **2.5. Разработка документации**

Разработки документации - требуемое время для разработки документации по системе менеджмента специалистами Исполнителя. Предусматривается и рассчитывается при схеме работ по проекту Дистанционной «Разработчик».

### **2.6. Анализ разработанных документов и разработка рекомендаций**

Анализ разработанных документов и разработки рекомендаций – требуемое время для анализа разработанных Заказчиком документов по системе менеджмента, а также разработки

рекомендации в отношении данных документов. Предусматривается и рассчитывается при схеме работ по проекту Стандартной «Консультант».

## 2.7. Проведение работ по внедрению системы менеджмента

К проведению работ по внедрению систем менеджмента качества относятся следующие основные работы:

Помощь в подготовке внутреннего аудита.

Помощь в проведении внутреннего аудита.

Помощь в разработке плана корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Помощь в проведении корректирующих предупреждающих мероприятий по результатам внутреннего аудита и анализа системы менеджмента высшим руководством.

## 2.8. Нормативная документация проекту

Пакет нормативной документации, для каждой системы менеджмента свой.

Предоставляемая Исполнителем нормативная документация по проекту разработки системы менеджмента качества представлена в таблице 3.

Таблица 3

Обозначение документа	Наименование документа
ГОСТ Р 1.0-2004	Стандартизация в Российской Федерации. Общие положения.
ГОСТ Р 1.4-2004	Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения
ГОСТ Р 1.5-2004	Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению
ГОСТ Р 40.003-2005	Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000).
ГОСТ Р ИСО 9000-2001	Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р ИСО 9000-2008	Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р ИСО 9001-2001	Система менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Система менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 9004-2001	Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
ГОСТ Р ИСО 19011-2003	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества.
ГОСТ Р ИСО 10002-2007	Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях
ГОСТ Р ИСО 10005-2007	Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества.
ГОСТ Р ИСО 10006-2005	Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании
ГОСТ Р ИСО 10007-2007	Менеджмент организации. Руководящие указания по управлению конфигурацией
ГОСТ Р ИСО 10015-2007	Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению.
ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007	Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества
ГОСТ Р ИСО/ТО 10014-2005	Руководство по управлению экономикой качества
ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005	Статические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2001
Р 50.1.051-2005	Временный порядок сертификации производств с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2001
Р 50-601-45/2-2005	Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий правительства российской федерации в области качества 2005 г. (для организаций с численностью

	работающих не более 250 человек)
РД IDEF0 – 2000	Методология функционального моделирования IDEF0

## 2.9. Методическая документация по проекту

Пакет методической документации, для каждой системы менеджмента свой.

Предоставляемая Исполнителем методическая документация по проекту разработки системы менеджмента качества представлена в таблице 4.

Таблица 4

Обозначение документа	Наименование документа
Методический материал**	Зачем нужна система менеджмента качества.
Методический материал**	Менеджмент качества в соответствии с требованиями ИСО 9001.
Методический материал**	Мотивация выполнения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.
Методический материал**	Принципы менеджмента качества.
Методический материал**	Измерение, анализ и улучшение.
СМК ИКС 701-2010	Методические рекомендации. Формулирование миссии компании.
СМК ИКС 702-2010	Методические рекомендации. Формулирование политики в области качества.
СМК ИКС 703-2010*	Методические рекомендации. Описание и регламентация бизнес-процессов.
СМК ИКС 705-2010**	Методические рекомендации. Сбор информации для описания и регламентации бизнес процессов по схеме Дистанционная «Разработчик полная».
СМК ИКС 706-2010**	Методические рекомендации. Сбор информации для описания и регламентации бизнес процессов по схеме Дистанционная «Разработчик сокращенная».
СМК ИКС 707-2010*	Методические рекомендации. Приведение положений об отделах в соответствии с процессно-ориентированной системой управления.
СМК ИКС 708-2010*	Методические рекомендации. Приведение должностных инструкций в соответствии с процессно-ориентированной системой управления.

\* - только для схемы Дистанционной «Разработчик»

\*\* - только для схемы Стандартной «Консультант»

## 2.10. Система бизнес моделирования – «Business Studio»

Система бизнес моделирования «Business Studio» – программный продукт, предназначен для обеспечения поддержки, полного цикла проектирования эффективной системы менеджмента Компании, и поддержки в дальнейшем ее актуального состояния.

Подробнее с описанием и возможностями системы можно ознакомиться на нашем сайте по адресу <http://www.icc-iso.ru/toclients/bm/business/>



### **3. ДАННЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА СТОИМОСТИ КМУ**

Для расчета стоимости консультационно-методических услуг требуется предоставить Заявку на оценку консультационно-методических работ, а также

**Для консультационно-методических работ по разработке системы менеджмента качества:**

Приложение 1. Организационная структура организации.

Приложение 2. Сведения в отношении бизнес процессов.

Приложение 3А. Общие сведения в отношении СМК.

**Для консультационно-методических работ по разработке системы экологического менеджмента:**

Приложение 1. Организационная структура организации.

Приложение 2. Сведения в отношении бизнес процессов.

Приложение 3Б. Общие сведения в отношении СЭМ.

**Для консультационно-методических работ по разработке системы менеджмента безопасности труда:**

Приложение 1. Организационная структура организации.

Приложение 2. Сведения в отношении бизнес процессов.

Приложение 3В. Общие сведения в отношении СМБТ.

**Для консультационно-методических работ по разработке системы менеджмента информационной безопасности:**

Приложение 1. Организационная структура организации.

Приложение 2. Сведения в отношении бизнес процессов.

Приложение 3Г. Общие сведения в отношении СМИБ

**Для консультационно-методических работ по разработке системы менеджмента безопасности пищевой продукции:**

Приложение 1. Организационная структура организации.

Приложение 2. Сведения в отношении бизнес процессов.

Приложение 3Д. Общие сведения в отношении СМБПП.

Формы приложений представлены в Заявке на оценку консультационно-методических работ по разработке систем менеджмента.