



Təlimin ümumi proqramı:

1. Keyfiyyət İdarəetməsinin tarixi

2. Ümumi anlayışlar

3. Keyfiyyət İdarəetmə Sisteminin ISO 9001:2015-ə görə 7 prinsipi

- Müştəri yönümlülük, liderlik, çalışanların iştirakı, proses yanaşması, yaxşılaşdırma, təhlil və statistik məlumatlara əsasən qərarvermə, əlaqələrin idarəçiliyi.

4. Proseslərin idarə edilməsi

- Ümumi məlumat
- Proses anlayışı
- Prosedur anlayışı

5. ISO 9001:2015 Sənədləşmə Prosesi

- Təriflər
- Sənədlərin tələbləri
- Sənədlərin yaradılması
- Prosedurların yaradılması
- Formların yaradılması
- Sənədlərin düzgün nömrələnməsi

6. Risklərin İdarə Edilməsi

- Risklərin Müəyyənləşdirilməsi
- Risklərin Qiymətləndirilməsi
- Alternativlərin Tapılması
- Risklərə Nəzarət və İdarə Edilməsi

7. ISO 9001:2015 Keyfiyyət İdarəetmə Sisteminin Maddələri

Maddə 4: Təşkilatın Quruluşu

Təşkilat və onun konteksti; Maraqlı tərəflərin ehtiyac və gözləntiləri; Keyfiyyət İdarəetmə Sisteminin əhatə dairəsi; Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi və onun Prosesləri

Maddə 5: Liderlik



Liderlik və öhdəlik; Müştəri yönümlülük; Keyfiyyət Siyasəti; Təşkilati vəzifələr, səlahiyyətlər və məsuliyyətlər

Maddə 6: Planlaşdırma

Risqlər və imkanlar; Keyfiyyət hədəflərini əldə etmənin yolları; Dəyişikliklərin planlaşdırılması

Maddə 7: Dəstək

Resurslar; Şəxslər; İnfrastruktur; İzləmə və ölçmə resursları; Ölçmələrin izlənməsi; Təşkilati bilik; Səlahiyyət; Məlumatlılıq; Kommunikasiya; Sənədləşdirilmiş Məlumat

Maddə 8: Əməliyyat

Əməliyyatın planlaşdırılması və nəzarət; Məhsul və xidmətlərlə bağlı tələblər; Məhsul və xidmətlərin layihələndirilməsi və təkmilləşdirilməsi; Xaricdən təmin edilmiş proseslərin, məhsul və xidmətlərin yoxlanması; İstehsal və xidmətin təminatı; Məhsul və xidmətin buraxılması; Uyğun olmayan istehsala nəzarət

Maddə 9: Performans Qiymətləndirmə

İzləmə, ölçmə, təhlil və qiymətləndirmə; Müştəri məmnuniyyəti; Daxili audit; Rəhbərliyin təhlili

Maddə 10: Təkmilləşdirmə

Ümumi; Uyğunsuzluq və düzəldici fəaliyyət; Davamlı təkmilləşdirmə

8. Praktiki Çalışma (şirkət üzərində ISO 9001:2015-in praktiki tətbiqi)