



СОГЛАСОВАНО

Совместным экспертно-методическим советом Академии Русского Регистра
Протокол от 23 октября 2019 г. №17

УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором АС «Русский Регистр»
Владимирцевым А.В.
23 октября 2019 г

Программа курса «Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества» *Программа сертифицирована CQI&IRCA (рег.№17430)*

1 ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

- подготовка аудиторов/ведущих аудиторов систем менеджмента качества (СМК);
- предоставление обучающимся знаний и навыков по:
 - оценке соответствия СМК организаций требованиям ISO 9001:2015 в части функционирования и совершенствования СМК;
 - основным принципам и методам аудита СМК, необходимым при планировании и проведении аудитов СМК в соответствии с ISO/IEC 17021-1:2015 и рекомендациями ISO 19011:2018;
 - оформлению отчетности по результатам аудитов и действиям после аудита.

2 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа **рассчитана** на специалистов по СМК, стремящихся овладеть техникой и методами проведения внешнего аудита (независимого или аудита поставщиков) СМК, получить знания и навыки необходимые аудитору/ведущему аудитору СМК.

Программа **будет полезна** для практикующих и потенциальных аудиторов органов по сертификации, аудиторов в организациях, задействованных в аудитах поставщиков (аудитах 2ой стороны), внутренних аудиторов, руководителей предприятий, консультантов по СМК, специалистов, ответственных за функционирование и улучшение СМК.

Программа **не предназначена** для разработчиков СМК или тех специалистов, которые не имеют каких-либо предварительных знаний стандарта или системы управления качеством, но надеются пройти подготовку до приемлемого уровня.

3 КРАТКИЙ ОБЗОР ПРОГРАММЫ

- 3.1 Методологической базой являются международные стандарты ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17021-3:2017, ISO 19011:2018.
- 3.2 Учебные материалы разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», требованиями CQI&IRCA (Королевского института качества (CQI) и Международного регистра сертифицированных аудиторов (IRCA) - PR328 Course Specification «ISO 9001:2015 Lead Auditor (Quality Management Systems)»
- 3.3 В рамках программы предлагается глубокое изучение процесса аудита, методологии и практики его проведения в соответствии с ISO 9001:2015, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17021-3:2017, ISO 19011:2018
- 3.4 Для обеспечения необходимого уровня начальных знаний обучающихся в части требований ISO 9001:2015 и для участия в программе «Аудитор/Ведущий аудитор СМК» перед началом обучения проводится предварительное тестирование, являющееся обязательным.
- 3.5 Программой обучения предусмотрено выполнение практических заданий, экспресс-заданий, вечерняя работа, промежуточное и итоговое тестирование.
- 3.6 Для отработки практики аудита в мероприятия программы включены блиц-опросы, дискуссии, анализ, большое количество групповых занятий и деловых игр, интерактивное взаимодействие преподавателя и обучающихся, моделирование реальных ситуаций, способствующих развитию практических навыков проведения аудита СМК.
- 3.7 Оценочными материалами по программе являются:
 - промежуточный контроль знаний в форме ежедневного тестирования;
 - по завершении обучения итоговая аттестация в форме итогового тестирования, которое должно выявить теоретическую и практическую подготовку обучающихся.

4 ВХОДНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ.

- 4.1 Высшее образование.
- 4.2 Необходимый уровень начальных знаний должен быть обеспечен знаниями:



Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества

- цикла PDCA;
- основных элементов систем управления и взаимосвязи между этими элементами (ответственностью высшего руководства, политикой, целями, планированием, внедрением, измерением, анализом и постоянным улучшением);
- принципов и концепций менеджмента качества;
- взаимосвязи между менеджментом качества и удовлетворенностью потребителей;
- общепринятых терминов и понятий в области менеджмента качества согласно ISO 9000;
- требований ISO 9001.

4.3 Результативное выполнение предварительного теста (не менее 70%).

5 ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОГРАММЫ.

№	Наименование параметра	Описание
1	Общая продолжительность семинара, академических часов (1 ак.час.=45 мин)	48
2	Общая продолжительность лекционных занятий, академических часов	6.8
3	Общая продолжительность практических занятий (в том числе тестов), академических часов	41.2
4	Количество лекционных занятий	9
5	Количество практических занятий	17
6	Количество промежуточных тестов	4
7	Количество итоговых тестов	1
8	Максимальное количество обучающихся в группе	20
9	Время проведения аудиторных занятий	09.00-19.00 Пт.09.00-12.30

6 КРИТЕРИИ УСПЕШНОГО ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.

- 6.1 результативное предварительное тестирование (не менее 70% от максимальной оценки);
- 6.2 посещение всех занятий в ходе проведения семинара;
- 6.3 результативное выполнение практических работ;
- 6.4 успешная сдача тестов по итогам каждого учебного дня (не менее 70%);
- 6.5 успешная сдача итогового теста (не менее 70%).

7 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ

7.1 По завершении освоения программы обучающиеся должны получить:

7.1.1 знания:

- понимать цели системы менеджмента качества, стандартов в области СМК, аудита систем менеджмента, сертификации и бизнес преимущества повышения результативности СМК;
- уметь объяснить принципы, методологию PDCA и применение в процессах управления качеством,
- понимать процессы, связанные с созданием, внедрением, функционированием, мониторингом, измерением, анализом, оценкой, поддержанием и совершенствованием СМК, том числе значимость их для аудиторов СМК;
- объяснять цель, содержание и взаимосвязь стандартов серии ISO 9000, понимать термины и определения, используемые в ISO 9000;
- уметь определить требования к документированной информации и объяснить разницу между поддержанием и сохранением документированной информации;
- понимать цели, различия между аудитом первой, второй и третьей стороны (сертификационным аудитом) систем управления, включая осознание роли аудитора СМК при оценке способности организации выполнять требования клиента, законодательные и нормативные требования, применимые к продуктам и услугам, а также собственные требования организации;
- уметь объяснить преимущества аккредитованной сертификации СМК для организаций и их заинтересованных сторон;
- понимать требования к компетентности и роль аудитора в планировании, проведении, оформлении отчета и последующих действиях по аудиту СМК в соответствии с ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17021-3:2017, ISO 19011:2018.

7.1.2 навыки:



Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества

- планировать аудит СМК:
 - установить подходящие область распространения, цели, критерии, продолжительность и ресурсы для проведения аудита;
 - при подготовке плана аудита учесть организационный контекст и процессы;
 - провести анализ документированной информации перед аудитом и подготовить необходимые рабочие документы для проверки;
 - проводить аудит СМК:
 - эффективно управлять совещаниями;
 - выполнять план аудита, используя рабочие документы и выстраивая «аудиторский след»;
 - строить отношения с проверяемыми в ходе аудита, в том числе быть чувствительным к потребностям и ожиданиям проверяемой организации;
 - эффективно управлять интервью, формулировать эффективные вопросы аудита;
 - собирать и проверять надлежащие аудиторские доказательства, используя соответствующие методы выборки;
 - проверить СМК в соответствии со всеми требованиями;
 - формировать выводы аудита:
 - оценить собранные доказательства в части соответствия и несоответствия требованиям;
 - подготовить аудиторские заключения о степени соответствия системы менеджмента, положительных результатах аудита в дополнение к несоответствиям, а также о потенциальных рисках и возможностях для улучшения.
 - готовить отчет по аудиту, уметь грамотно и четко формулировать несоответствия и определять их градацию, представлять заключение и рекомендации проверяемой стороне;
 - знать действия после аудита, понимать разницу между коррекцией и корректирующими действиями и уметь оценить результативность корректирующих действий;
 - иметь понятие о надзорной работе, ресертификации, приостановке или отзыве сертификата, изменении области сертификации по стандарту ISO/IEC 17021-1:2015;
 - правильно понимать цель аккредитации и сертификации;
 - понимать роль органов по сертификации СМК, роль органов по сертификации персонала.
- 7.2 Обучающиеся, выполнившие требования по постоянной оценке и успешно сдавшие итоговый тест, получают удостоверения о повышении квалификации и сертификаты по программе «Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества».
- 7.3 Свидетельства о прослушивании программы выдаются обучающимся, выполнившим требования по посещаемости и постоянной оценке, но не сдавшим итоговый тест..

8 РАЗДАТОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ВЫДАВАЕМЫЕ ОБУЧАЮЩИМСЯ.

- Учебный график
- Методическое пособие «Аудитор/ Ведущий аудитор систем менеджмента качества», 2018 года;
- Стандарты (для использования на семинаре в учебных целях):
 - ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
 - ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
 - ISO 19011:2018 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
 - ISO/IEC 17021-1:2015 Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1: Требования;
 - Рабочая тетрадь (задания для практических занятий, экспресс-задания и формы для выполнения, задания для вечерней работы);
 - промежуточные и итоговый тесты, блокнот/бумага, ручка.

9 УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Время занятий	Темы занятий
День 1	
09:00 - 09:10	Регистрация обучающихся



Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества

09:10 - 09:40 30 мин.	Занятие 1 Введение: <ul style="list-style-type: none">- представление преподавателей и обучающихся;- цели и задачи обучения;- информация об CQI&IRCA;- критерии постоянной оценки;- условия сдачи и пересдачи итогового теста;- обзор мероприятий программы;- порядок рассмотрения жалоб и апелляций;- организационные вопросы. Экспресс-задание «Разбивание льда»
09:40 - 10:05 25 мин.	Занятие 2 Цели СМК и стандартов в области СМК, управление системой аудита и сертификации (блиц-опрос, обсуждение, анализ): <ul style="list-style-type: none">- цели и преимущества СМК;- обзор международных стандартов в области качества;- законодательные и нормативные требования к продукции и услуге;- контекст организации и действия в отношении рисков (угроз и возможностей);- мониторинг, измерения и анализ в СМК;- сертификация и аккредитация. Виды аудитов. Экспресс-задание: «Термины и определения (карточки)»
10:05 - 10:15	Перерыв
10:15 - 11:40 85 мин.	Экспресс-задание: «Документированная информация» Занятие 3 Практическое занятие №1 (групповое): «Процессы СМК, их последовательность и взаимодействие» (60 мин. подготовка, 20 мин. обсуждение)
11:40 - 11:50	Перерыв
11:50 - 12:20 30 мин.	Занятие 4 Ключевые элементы СМК (блиц-опрос, обсуждение, анализ): <ul style="list-style-type: none">- лидерство руководства;- эффективное управление коммуникациями. Экспресс-задание: Обмен информацией, коммуникации
12:20 - 13:00 40 мин.	Занятие 5 Практическое занятие №2 (групповое): «Политика и цели в области качества» (25 мин. подготовка, 15 мин. обсуждение)
13:00 - 14:00	Обед
14:00 - 14:20 20 мин.	Занятие 4 Ключевые элементы СМК (продолжение): <ul style="list-style-type: none">- поддержка;- операционная деятельность;- оценка результатов;- улучшения.
14:20 - 15:00 40 мин.	Занятие 6 Практическое занятие №3 (групповое): «Моделирование ситуаций» (25 мин. подготовка, 15 мин. обсуждение)
15:00 - 15:05	Перерыв
15:05 - 15:30	Занятие 7 Практическое занятие №4 (групповое): «Взаимосвязь требований» (15 мин. подготовка, 10 мин. обсуждение) Экспресс-задание «Факты и требования»
15:30 - 16:10	Занятие 8 Практическое занятие №5 (индивидуальное): «Объективные свидетельства соответствия» (40 мин - подготовка, 20 мин - обсуждение)
16:10 - 16:20	Перерыв



Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества

16:20 - 16:40	Занятие 8 (продолжение) Практическое занятие №5 (индивидуальное): «Объективные свидетельства соответствия» Экспресс-задание PDCA
16:40 - 16:55 15 мин.	Занятие 9 «Этапы аудита СМК»: содержание и порядок проведения 1-го и 2-го этапов аудита Экспресс-задание: Приверженность руководства
16:55 - 17:10	Занятие 10 Практическое занятие №6 (групповое): «Роль и обязанности при проведении аудита» (10 мин. подготовка, 05 мин - обсуждение)
17:10 - 17:20	Обзор материала 1-го дня.
17:20 - 17:35	Тест по итогам 1 дня занятий
17:35 - 17:45	Перерыв
17:45 - 19:00	Занятие 11. Вечерняя работа: Изучение документации СМК ООО «МЕТАЛЛОСНАБ» Выполнение образца экзаменационной работы, 1 части.
19:00	Конец занятий первого дня
День 2	
09:00 - 09:40	Разбор результатов теста по итогам 1-го дня Обзор изученного материала 1-го дня. Консультации по вечерней работе.
09:40 - 10:00	Занятие 12 Практическое занятие №7: «Оценка области распространения СМК» (10 мин. подготовка, 10 мин - обсуждение)
10:00 - 10:05 5 мин	Занятие13 «Подготовка к аудиту СМК»: (общая продолжительность 25 мин) - проведение анализа документированной информации СМК
10:05 - 10:15	Перерыв
10:15 - 11:20	Занятие 14 Практическое занятие № 8 (групповое): Анализ документированной информации СМК (45 мин. подготовка, 20 мин. обсуждение)
11:20 - 11:30	Перерыв
11:30 - 11:50 20 мин.	Занятие13 «Подготовка к аудиту СМК.» (продолжение): - планирование аудита СМК; - подготовка к проведению аудита «на месте»; - подготовка плана аудита и чек-листа с учетом процессного подхода.
11:50 - 12:00	Экспресс - задание: «Аудиторский след»
12:00 - 13:00	Занятие 15 Практическое занятие № 9 (групповое): План 2-го этапа аудита (60 мин подготовка, 45 мин. обсуждение)
13:00 - 14:00	Обед
14:00 - 14:45	Занятие 15 (продолжение) Практическое занятие № 9 (групповое): План 2-го этапа аудита
14:45 - 15:35	Занятие 16 Практическое занятие № 10 (индивидуальное): Чек-лист (30 мин. подготовка, 20 мин. обсуждение)
15:35 - 15:45	Перерыв
15:45 - 16:25 40 мин.	Занятие 17 «Аудит СМК»: (общая продолжительность 40 мин) – вступительное совещание; – процесс аудита; – методы проведения аудита; – опрос, сбор и регистрация объективных свидетельств; – использование методов выборки; – информация APG (сайт)
16:25 - 16:35	Обзор материала 2-го дня.
16:35 - 16:50	Тест по итогам 2-го дня.
16:50 - 17:00	Перерыв



Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества

17.00 - 19.00	Занятие 11. Вечерняя работа: Практическое занятие №12: Анализ сценария проведения аудита, занятие 18. Анализ ситуаций аудита. Выполнение образца экзаменационной работы, 2 части.
19:00	Конец занятий второго дня
День 3	
09:00 - 09:40	Разбор результатов теста по итогам 2-го дня Обзор изученного материала 2-го дня. Консультации по вечерней работе.
09:40 - 10:00	Занятие 18 Практическое занятие №11: Анализ сценария проведения аудита. (20 мин - обсуждение) Экспресс-задание «Личные качества аудитора»
10:00 - 10:30	Занятие 19 Практическое занятие №12: «Аудит процесса» (20 мин. подготовка, 10 мин. обсуждение)
10:30 - 10:40	Перерыв
10:40 - 13:00	Занятие 20 Практическое занятие №13: Проведение аудита (ролевая игра) (30 мин – подготовка, 100 мин – выполнение, 30 мин – обсуждение)
13:00 - 14:00	Обед
14:00 - 14:30	Занятие 20 (продолжение) Практическое занятие №13: Проведение аудита (ролевая игра)
14:30 - 14:45 15 мин.	Занятие 21 «Наблюдения аудита» - формирование наблюдений аудита
14:45 - 15:35	Экспресс-задание «Факты и предположения» Занятие 22 Практическое занятие № 14 (индивидуальное): Классификация несоответствий (50 мин. подготовка, 40 мин. обсуждение)
15:35 - 15:45	Перерыв
15:45 - 16:25	Занятие 22 (продолжение) Практическое занятие № 14 (индивидуальное): Классификация несоответствий
16:25 - 16:35	Обзор материала 3-го дня.
16:35 - 16:50	Тест по итогам 3-го дня
16:50 - 17:00	Перерыв
17:00 - 19:00	Занятие 11. Вечерняя работа: Анализ ситуаций аудита. Выполнение образца экзаменационной работы, 3 части.
19:00	Конец 3-го дня.
День 4	
09:00 – 09:40	Разбор результатов теста по итогам 3-го дня Обзор изученного материала 3-го дня. Консультации по вечерней работе.
09:40 – 10:00 20 мин.	Занятие 23 «Оформление несоответствия» - составление акта о несоответствии.
10:00 – 10:25	Занятие 24 Практическое занятие № 15 (индивидуальное): Составление акта о несоответствии (25 мин. подготовка, 25 мин. обсуждение)
10:25 – 10:40	Перерыв
10:40 – 11:05	Занятие 24 (продолжение) Практическое занятие № 15 (индивидуальное): Составление акта о несоответствии



Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества

11:05 – 11:40 35 мин.	Занятие 25 «Отчетность по аудиту и дальнейшие действия» - подготовка заключения по результатам аудита, оформление отчетных документов; - заключительное совещание; - завершение аудита.
11:40 - 11:50	Перерыв
11:50 - 13:00	Занятие 26 Практическое занятие № 16 (групповое): Проведение аудита (Часть 2) Деловая игра: Заключительное совещание 40 мин. подготовка, 80 мин. проведение, 30 мин. обсуждение)
13:00 - 14:00	Обед
14:00 - 15:10	Занятие 26 (продолжение) Практическое занятие № 16 (групповое): Проведение аудита (Часть 2) Деловая игра: Заключительное совещание
15:10 - 15:30 20 мин.	Занятие 27 «Закрытие несоответствия (коррекция, корректирующие действия)» - несоответствия, коррекция и корректирующие действия - принятие решения по сертификации, - проведение последующих аудитов
15:30 - 15:40	Перерыв.
15:40 - 16:25	Занятие 28 Практическое занятие № 17 (индивидуальное): Разработка корректирующих действий (30 мин. подготовка, 15 мин. обсуждение)
16:25 - 16:35	Обзор материала 4-го дня
16:35 - 16:50	Тест по итогам 4-го дня
16:50 - 17:00	Перерыв.
17:00 - 19:00	Занятие 11. Вечерняя работа: Анализ ситуаций аудита. Выполнение образца экзаменационной работы, 4 части.
19:00	Конец 4-го дня.
	День 5
09:00 - 09:35	Разбор результатов теста по итогам 4-го дня Обзор изученного материала 4-го дня. Консультации по вечерней работе.
09:35 - 10:00 25 мин.	Занятие 29: «Органы по сертификации персонала»: - требования к компетентности auditors, возможность проведения аудита СМК организаций различных отраслей промышленности; - «Кодекс аудитора»; - органы по сертификации персонала, методы и критерии регистрации различных категорий auditors.
10:00 - 10:15	Подведение итогов и оценка результатов курса.
10:15 - 10:30	Перерыв.
10:30 - 12:30	Занятие 30 Итоговый тест (2 часа)
12:30	Завершение курса