



## 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

#### «Система менеджмента качества. Базовые требования. Внутренний аудитор СМК».

#### 1 ЦЕЛИ ОБУЧЕНИЯ

Предоставление обучающимся:

- знаний о подходах на основе системного менеджмента;
- знаний о требованиях стандартов семейства ISO 9000;
- знаний и практических навыков, необходимых для проведения внутренних аудитов как отдельных частей систем менеджмента качества (СМК), основанных на ISO 9001, так и СМК в целом;
- знаний и практических навыков, необходимых для формирования отчетности о результативном применении и поддержании системы менеджмента качества в соответствии с ISO 19011.

#### 2 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа рассчитана на специалистов предприятий/организаций, ответственных за планирование и проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества, а также участвующих во внутренних проверках СМК.

#### 3 КРАТКИЙ ОБЗОР ПРОГРАММЫ

3.1 Программа состоит из двух модулей:

- базового «Система менеджмента качества. Базовые требования» (первый день) и
- целевого «Внутренний аудитор систем менеджмента качества» (второй и третий день).

3.2 Методологической базой являются международные стандарты ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 19011:2018.

3.3 В рамках программы предлагается изучение основных положений международного стандарта ISO 9000:2015, требований международного стандарта ISO 9001:2015, процесса внутреннего аудита, методологии и практики проведения внутреннего аудита в соответствии со стандартом ISO 19011:2018.

3.4 Программой предусмотрено выполнение практических занятий, тестов по итогам каждого учебного дня и итогового теста.

3.5. Оценочными материалами по программе являются:

- промежуточный контроль знаний в форме ежедневного тестирования;
- по завершении обучения итоговая аттестация в форме итогового тестирования по модулям, которое должно выявить теоретическую и практическую подготовку обучающихся. Обучающиеся допускаются к итоговому тестированию после изучения соответствующего модуля программы при условии выполнения всех мероприятий программы, прохождения всех промежуточных тестов и выполнения требований по посещаемости.

#### 4 ВХОДНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ

4.1 Базовый модуль «Система менеджмента качества. Базовые требования» рассчитан на обучающихся, имеющих среднее профессиональное и (или) высшее образование

4.2 Рекомендуется ознакомиться со стандартом ISO 9001:2015 до семинара.

4.3 Обучающимся следует иметь базовые знания относительно основных элементов систем менеджмента, цикла PDCA и его связи с удовлетворенностью потребителей, а также приведенных в стандарте ISO 9000:2015 принципов менеджмента качества и основной терминологии.

4.4 Обучающиеся целевого модуля «Внутренний аудитор систем менеджмента качества» должны прослушать базовый модуль «Система менеджмента качества. Базовые требования» или аналогичный курс, одобренный IRCA.

#### 5 ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОГРАММЫ.

№	Наименование параметра	Описание
1	Общая продолжительность программы, акад. ч.	27
	семинара по базовому модулю	9
	семинара по целевому модулю	18
2	Общая продолжительность лекционных занятий, академических часов	11
3	Общая продолжительность практических занятий и тестов, акад. ч.	16
4	Количество лекционных занятий	7



**Система менеджмента качества. Базовые требования.  
Внутренний аудитор СМК**

5	Количество практических занятий	11
6	Количество промежуточных тестов	2
7	Количество итоговых тестов	1
8	Максимальное количество обучающихся в группе	20
9	Время проведения аудиторных занятий	10.00-18.00

**6 КРИТЕРИИ УСПЕШНОГО ПРОХОЖДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ**

- 6.1 посещение всех занятий в ходе проведения семинара (100% присутствие на занятиях);
- 6.2 результативное выполнение практических работ;
- 6.3 успешная сдача тестов по итогам каждого учебного дня (не менее 70% от максимальной оценки);
- 6.4 успешная сдача итогового теста (не менее 70% от максимальной оценки).

**7 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ**

- 7.1 По завершении освоения программы обучающиеся должны уметь:
  - по базовому модулю «Система менеджмента качества. Базовые требования»:
    - объяснить цели системы менеджмента качества и выгоды от улучшения ее результативности,
    - объяснить структуру и содержание стандарта ISO 9001, а также связь с ISO 9000;
    - разъяснить требования стандарта ISO 9001,
  - по целевому модулю «Внутренний аудитор систем менеджмента качества»:
    - разъяснить в рамках цикла PDCA процессную модель СМК в соответствии с ISO 9001, а также роль внутреннего аудита в поддержании и улучшении СМК,
    - описать роли и ответственность аудитора при планировании, проведении внутреннего аудита, подготовке отчетных документов и действиях после окончания аудита в соответствии с ISO 19011;
    - планировать, проводить, отчитываться по внутреннему аудиту, а также осуществлять действия после его окончания в отношении СМК в соответствии со стандартом ISO 19011.
- 7.2 Обучающиеся, выполнившие требования по посещаемости, по текущей оценке (результативное выполнение практических работ и успешная сдача тестов по итогам каждого учебного дня) и успешно сдавшие итоговый тест, получают удостоверение о повышении квалификации и сертификаты о достижении по программе «Система менеджмента качества. Базовые требования. Внутренний аудитор СМК».
- 7.3 Свидетельства о прослушивании программы «Система менеджмента качества. Базовые требования. Внутренний аудитор СМК» выдаются при условии выполнения требований по посещаемости обучающимся, которые не сдали итоговый тест.

**8 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ**

- 8.1 Производственные условия должны обеспечивать обучающимся:
  - возможность проведения практических занятий с разбивкой группы обучающихся на подгруппы;
  - достаточное освещение и вентиляцию, чтобы максимально уменьшить утомляемость участников обучения;
  - наличие рабочего места (стол и стул) для размещения учебных материалов и ведения записей;
- 8.2 Помещения для проведения семинаров должно иметь:
  - площадь не менее 2 кв. метров на одного слушателя;
  - оснащение системами отопления и/или кондиционирования воздуха, обеспечивающими поддержание комфортной температуры;
  - оборудование - мультимедийный проектор, компьютер, экран, доску для письма фломастерами или флип-чарт. Должны быть подготовлены листы бумаги формата А1 в количестве, необходимом для проведения практических занятий. На доске должны быть предусмотрены крепления для листов бумаги.
- 8.3 Обучающимся и преподавателям курса должен быть предоставлен гардероб для верхней одежды, возможность беспрепятственно пользоваться санитарно-техническими помещениями.

**9 РАЗДАТОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

- Учебный график;
- методические пособия:
  - «ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (для использования на семинарах Академии РР в учебных целях);



**Система менеджмента качества. Базовые требования.  
Внутренний аудитор СМК**

- «ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (для использования на семинарах Академии РР в учебных целях);
- «ISO 19011:2018 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» (для использования на семинарах Академии РР в учебных целях);
- «Система менеджмента качества. Базовые требования. Внутренний аудитор СМК», 2018 год,
- задания для практических занятий, тесты по итогам каждого учебного дня, образец итогового теста и итоговый тест.

**10 УЧЕБНЫЙ ГРАФИК**

Время занятий	Темы занятий
<b>День 1 Модуль «Система менеджмента качества. Базовые требования»</b>	
<b>9:45 – 10:00</b>	<b>Регистрация обучающихся</b>
<b>10:00 – 10:15</b>	<b>Занятие 1 Введение (15 мин):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– представление преподавателей и обучающихся;</li><li>– цели и задачи курса;</li><li>– критерии постоянной оценки;</li><li>– условия сдачи и пересдачи экзамена;</li><li>– обзор программы курса;</li><li>– порядок рассмотрения жалоб и апелляций;</li><li>– организационные вопросы.</li></ul>
<b>10:15 – 10:45</b>	<b>Занятие 2 Лекция: Введение в менеджмент качества. Основные положения и терминология по ISO 9000:2015. Требования стандарта ISO 9001:2015 (30 мин)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– управление качеством;</li><li>– основная терминология по ISO 9000:2015;</li><li>– эволюция развития систем менеджмента качества;</li><li>– роль и ценность внутреннего аудита в управлении качеством;</li><li>– взаимосвязи между ISO 9000:2015, ISO 9001:2015 и ISO 9004:2018 и ISO 19011:2018.</li></ul>
<b>10:45 – 11:00</b>	<b>Информация с сайта ISO</b>
<b>11:00 – 11:10</b>	<b>Экспресс - задание: Карточки-термины и определения (10 мин)</b>
<b>11:10 – 11:30</b>	<b>Занятие 3 Практическое задание №1: Принципы менеджмента качества (30 мин подготовка, 20 мин обсуждение)</b>
<b>11:30 – 11:40</b>	<b>Перерыв</b>
<b>11:40 – 12:10</b>	<b>Занятие 3 Практическое задание №1: Принципы менеджмента качества (30 мин подготовка, 20 мин обсуждение) (Продолжение)</b>
<b>12:10 – 12:30</b>	<b>Занятие 4 Лекция: Требования стандарта ISO 9001:2015 (раздел 4) (20 мин)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– контекст организации.</li></ul>
<b>12:30 – 12:50</b>	<b>Занятие 5 Практическое задание №2 - 1 часть: Анализ требований стандарта (10 мин подготовка, 10 мин обсуждение)</b>
<b>12:50 – 13:15</b>	<b>Занятие 6 Лекция: Требования стандарта ISO 9001:2015 (разделы 5, 6, 7) (25 мин)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– лидерство;</li><li>– планирование;</li><li>– поддержка.</li></ul>
<b>13:15 – 14:00</b>	<b>Обед</b>
<b>14:00 – 14:20</b>	<b>Занятие 7 Практическое задание №2 - 2 часть: Анализ требований стандарта (10 мин подготовка, 10 мин обсуждение)</b>
<b>14:20 – 14:40</b>	<b>Занятие 8 Практическое задание №2 - 3 часть: Анализ требований стандарта (10 мин подготовка, 10 мин обсуждение)</b>
<b>14:40 – 15:10</b>	<b>Занятие 9 Лекция: Требования ISO 9001:2015 (раздел 8) (30 мин):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– операционная деятельность.</li></ul>
<b>15:10 – 15:50</b>	<b>Занятие 10 Практическое задание №3: Моделирование ситуаций (20 мин подготовка, 20 мин обсуждение)</b>



**Система менеджмента качества. Базовые требования.  
Внутренний аудитор СМК**

<b>15:50 – 16:00</b>	<b>Перерыв</b>
<b>16:00 – 16:30</b>	<b>Занятие 11 Лекция: Требования ISO 9001:2015 (раздел 9, 10) (30 мин)</b> – оценка функционирования; – улучшение.
<b>16:30 – 17:10</b>	<b>Занятие 12 Практическое задание №4: Взаимосвязь требований ISO 9001 (20 мин подготовка, 20 мин обсуждение)</b>
<b>17:10 – 17:30</b>	<b>Экспресс-задание. Факты и требования (20 мин)</b>
<b>17:30 – 17:45</b>	<b>Занятие общее Обзор материала первого дня (15 мин). Выдача домашнего задания «Руководство по качеству»</b>
<b>17:45 – 18:00</b>	Итоговый тест по первому дню занятий
<b>18.00</b>	Конец занятий первого дня
<b>День 2 Модуль «Внутренний аудитор систем менеджмента качества».</b>	
<b>10:00 – 10:15</b>	<b>Занятие общее. Обзор результатов теста по итогам первого дня (15 мин)</b>
<b>10:15 – 11:25</b>	<b>Занятие 13 Практическое задание №5: Документированная информация СМК и объективные свидетельства (70 мин - подготовка, 40 мин - обсуждение)</b>
<b>11:25 – 11:40</b>	<b>Перерыв</b>
<b>11:40 – 12:20</b>	<b>Занятие 13 Практическое задание №5: Документированная информация СМК и объективные свидетельства (Продолжение)</b>
<b>12:20 – 12:50</b>	<b>Занятие 14 Лекция: Управление программой внутреннего аудита системы менеджмента качества (30 мин):</b> – принципы аудита; – планирование внутренних аудитов с учетом рисков и возможностей; – программа внутреннего аудита СМК; – формирование групп внутренних аудиторов с учетом компетентности; – подготовка и планирование внутренних аудитов; – анализ документированной информации; – вступительное совещание.
<b>12:50 – 13:15</b>	<b>Занятие 15 Практическое задание №6 (групповое): Анализ документации СМК. План внутреннего аудита СМК. Вступительное совещание (40 мин – подготовка, 25 мин - обсуждение.)</b>
<b>13:15 – 14:00</b>	<b>Обед</b>
<b>14:00 – 14:40</b>	<b>Занятие 15 Практическое задание №6 (групповое): Анализ документации СМК. План внутреннего аудита СМК. Вступительное совещание (Продолжение)</b>
<b>14:40 – 15:00</b>	<b>Занятие 16 Лекция: Проведение внутреннего аудита СМК (20 мин):</b> – подготовка чек-листа в соответствии с процессным подходом.
<b>15:00 – 15:50</b>	<b>Занятие 17 Практическое задание №7: Составление Чек-листа (20 мин подготовка, 30 мин - обсуждение)</b>
<b>15:50 – 16:00</b>	<b>Перерыв</b>
<b>16:00 – 16:30</b>	<b>Занятие 18 Лекция: Проведение внутреннего аудита СМК (продолжение) (30 мин):</b> – проведение внутреннего аудита СМК; – методы опроса, сбора и регистрации объективных свидетельств.
<b>16:30 – 17:00</b>	<b>Занятие 19 Практическое задание №8: Проведение аудита. Техника аудита (15 мин – подготовка, 15 мин - обсуждение)</b>
<b>17:00 – 17:30</b>	<b>Занятие 20 Лекция: Проведение внутреннего аудита СМК (продолжение) (30 мин):</b> – анализ ситуаций внутреннего аудита; – формулировка несоответствий и предложений по улучшению СМК.
<b>17:30 – 17:45</b>	<b>Занятие общее Обзор материала второго дня (15 мин).</b>
<b>17:45 – 18:00</b>	Итоговый тест по второму дню занятий
<b>18.00</b>	Выдача образца итогового теста. Конец занятий второго дня



**Система менеджмента качества. Базовые требования.  
Внутренний аудитор СМК**

<b>День 3 Модуль «Внутренний аудитор систем менеджмента качества» (продолжение)</b>	
<b>10:00 – 10:15</b>	<b>Занятие общее. Обзор результатов теста по итогам второго дня (15 мин)</b>
<b>10:15 – 11:15</b>	<b>Занятие 21 Практическое задание №9: Деловая игра: Проведение аудита (60 мин – проведение аудита, 35 мин - обсуждение)</b>
<b>11:15 – 11:25</b>	<b>Перерыв</b>
<b>11:25 – 12:00</b>	<b>Занятие 21 Практическое задание №9: Деловая игра: Проведение аудита (60 мин – проведение аудита, 35 мин - обсуждение)</b>
<b>12:00 – 12:55</b>	<b>Экспресс-задание «Факты и предположения» Занятие 22 Практическое задание №10: Анализ ситуаций (30 мин – подготовка, 25 мин - обсуждение)</b>
<b>12:55 – 13:15</b>	<b>Занятие 23 Лекция: Проведение внутреннего аудита СМК (продолжение) (20 мин):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– оформление отчетных документов;</li><li>– завершение аудита;</li><li>– информация о сайте APG.</li></ul>
<b>13:15 – 14:00</b>	<b>Обед</b>
<b>14:00 – 14:40</b>	<b>Занятие 24 Практическое задание №11: Акт о несоответствии (20 мин – подготовка, 20 мин - обсуждение)</b>
<b>14:40 – 15:00</b>	<b>Занятие 25 Лекция: Несоответствия и корректирующие действия. Действия после внутреннего аудита (20 мин)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– анализ несоответствий,</li><li>– анализ причин несоответствий;</li><li>– разработка и согласование корректирующих действий;</li><li>– закрытие несоответствий;</li><li>– проверка результативности корректирующих действий.</li></ul>
<b>15:00 – 15:40</b>	<b>Занятие 26 Практическое задание №12: Коррекция и корректирующие действия (20 мин – подготовка, 20 мин - обсуждение)</b>
<b>15:40 – 15:50</b>	<b>Перерыв.</b>
<b>15:50 – 16:20</b>	<b>Занятие 27 Рассмотрение Образца итогового теста (30 мин - обсуждение)</b>
<b>16:20 – 16:30</b>	<b>Занятие общее Обзор материала курса. Подведение итогов постоянной оценки (10 мин).</b>
<b>16:30 – 18:00</b>	<b>Занятие 28 Итоговый тест</b>
<b>18:00</b>	<b>Закрытие семинара</b>