

**АНО ДПО «УЦ «РУССКИЙ РЕГИСТР – БАЛТИЙСКАЯ ИНСПЕКЦИЯ»**

**ПРИНЯТО**

Решением Педагогического совета  
АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр –  
Балтийская инспекция»

Протокол Педагогического Совета  
№ 5 от 29.06.2022 года

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр  
– Балтийская инспекция»

С.Г Степанова

Приказ № 15 от 29.06.2022 года



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
«ВНУТРЕННИЙ АУДИТОР СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.  
ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)»  
(32 часа, очная)**



## АННОТАЦИЯ

Настоящая программа повышения квалификации разработана для подготовки руководителей и специалистов организаций, ответственных за поддержание, совершенствование системы менеджмента качества (далее – СМК) в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и проведение внутренних аудитов СМК.

### Сведения о документе

1. РАЗРАБОТАНЫ: АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр – Балтийская инспекция»
2. УТВЕРЖДЕНЫ И ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ: АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр – Балтийская инспекция»
3. ВВЕДЕНЫ ВЗАМЕН дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Внутренний аудитор системы менеджмента качества. ISO 9001:2015», утвержденной директором на основании Протокола Педагогического совета № 6а от 09.08.2018

© АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр – Балтийская инспекция», 2022  
© Разработка АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр – Балтийская инспекция», 2022  
© Оформление АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр – Балтийская инспекция», 2022



**«Внутренний аудитор системы менеджмента качества.  
ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)»**



**«Внутренний аудитор системы менеджмента качества.  
ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)»**

## **СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ**

Преподаватель, Галюк О.Н.



## СОДЕРЖАНИЕ

УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	6
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	7
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА .....	8



## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

### Цели:

- ознакомление с основными принципами, подходами, концепциями СМК;
- ознакомление с требованиями действующих редакций стандартов ISO 9000 (ГОСТ ИСО 9000), ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001);
- приобретение слушателями знаний и навыков, необходимых для планирования, организации и проведения внутренних аудитов СМК;
- изучение:
  - методов планирования и подготовки внутреннего аудита;
  - принципов и техник проведения внутреннего аудита;
  - порядка оформления отчетности по результатам внутреннего аудита.

### Категория обучающихся:

- уполномоченные по качеству, ответственные и участвующие в планировании, подготовке и проведении внутренних аудитов СМК в соответствии с ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

### Требования к обучающимся:

- наличие среднего специального и/или высшего образования либо справка, подтверждающая факт получения образования.

### Продолжительность обучения:

- 32 академических часа.

### Режим занятий:

- очное обучение 8 академических часов в день.

**Форма обучения:** очная с отрывом от производства.

№	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практическое обучение	
1	Внутренний аудитор системы менеджмента качества. ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	29	20	9	тест, итоговый тест
2	Промежуточный контроль	1	-	1	
3	Итоговый контроль	2	-	2	
	<b>Итого</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№	День обучения	Наименование тем	Лекции (ак.ч.)	Практическое обучение (ак.ч.)
1	1-ый день	Тема 1. Введение в менеджмент качества	3	-
2	1-ый – 3-ий дни	Тема 2. Требования ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	10	5
3	3-ий – 4-ый дни	Тема 3. Внутренний аудит СМК	7	4
4	в конце 2-го дня	Промежуточный контроль	-	1
5	в конце 4-го дня	Итоговый контроль		2
		<b>Итого</b>	<b>20</b>	<b>12</b>

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### 1. Введение

Настоящая программа разработана с учетом профессионального стандарта 40.060 «Специалист по сертификации продукции», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 № 857н, в части следующих обобщенных трудовых функций:

	Код	Наименование	Уровень (подуровень) квалификации
Обобщенная трудовая функция	В	Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации	6
Трудовая функция	В/02.6	Организация работ по проведению внутреннего аудита системы управления качеством организации	6
Трудовые действия		Формирование состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	
		Формирование плана внутренних проверок (аудита) системы управления качеством	
		Руководство группой аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	
		Анализ результатов внутреннего аудита	
		Подготовка и представление руководству отчета по результатам внутреннего аудита	

	Код	Наименование	Уровень (подуровень) квалификации
Обобщенная трудовая функция	С	Организация работ по подтверждению соответствия конкурентоспособных продукции и услуг и системы управления качеством	7
Трудовая функция	С/02.7	Организация подтверждения соответствия системы управления качеством организации	7
Трудовые действия		Организация проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества, действующей в организации, а также организация проведения внешних аудитов систем качества у поставщиков	
		Организация проведения внешних аудитов системы управления качеством	

Программа предназначена для подготовки руководителей и специалистов организаций, ответственных за поддержание, совершенствование СМК в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и проведение внутренних аудитов СМК.

**Актуальность программы** обусловлена необходимостью оптимизации процесса получения новых знаний и повышения компетентности руководителей и специалистов в области СМК в связи с выходом новой версии международного стандарта ISO 19011:2018 и его национального аналога ГОСТ Р ИСО 19011-2021.

**К обучению по данной программе привлекаются:** руководители и специалисты, участвующие или планируемые к участию в поддержании, совершенствовании СМК и проведении внутренних аудитов.

**Целями обучения являются:**

- ознакомление с основными принципами, подходами, концепциями СМК;
- ознакомление с требованиями действующих редакций стандартов ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000), ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001);
- приобретение слушателями знаний и навыков, необходимых для планирования, организации и проведения внутренних аудитов СМК;
- изучение:
  - ♦ методов планирования и подготовки внутреннего аудита;
  - ♦ принципов и техник проведения внутреннего аудита;
    - порядка оформления отчетности по результатам внутреннего аудита.

**Задачами обучения являются:**

- изучение основных положений и требований стандартов ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015), ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021);
  - объяснение разницы между проведением аудита 1-ой, 2-ой и 3-ей сторонами и предоставление знаний о планировании аудиторских проверок в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);
  - изучение роли, ответственности и качеств, присущих аудитору;
  - изучение приёмов сбора и истолкования информации, проведения аудита и составления отчёта о его результатах с применением интервью, наблюдений, выборок и ведением записей.
  - предоставление знаний о том, как подготовить отчёты по фактам и отчёты, содержащие "добавленную стоимость", как продолжать наблюдения за несоответствиями, выявленными в ходе аудита, как проводить оценку выполнения корректирующих действий.

Для закрепления полученных знаний предусматривается проведение практических занятий.

В качестве промежуточного и итогового контроля знаний слушателей предусмотрено проведение тестирования.

**Выдаваемый документ:**

- удостоверение о повышении квалификации и сертификат всем обучившимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию и выполнившим образовательную программу в полном объеме;
- свидетельство об участии всем обучившимся, но не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты;
- свидетельство об участии по изученным дисциплинам (темам) образовательной программы всем обучившимся, которые освоили часть образовательной программы, и (или) отчисленным из АНО ДПО «УЦ «Русский Регистр – Балтийская инспекция» до завершения ими обучения в полном объеме.

## 2. Термины, определения и используемые сокращения

В настоящей программе используются термины и определения, приведенные в ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015), ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021), а также следующие термины с соответствующими определениями:

**сертификация системы менеджмента:** Действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная и документированная система менеджмента организации соответствует заявленному стандарту или другому нормативному документу.

**система менеджмента:** Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей.

**элемент системы менеджмента:** Базовая составляющая системы менеджмента в соответствии с требованиями стандарта, например: область применения системы менеджмента, политика, цели, планы для различных уровней внутри организации, организационная структура, процессы/подпроцессы, руководство по менеджменту и др.

**система менеджмента качества:** Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

В настоящей программе применены следующие обозначения и сокращения:  
**СМК** – система менеджмента качества.

## 3. Перечень компетенций, формируемых при проведении курса

Обучающийся, освоивший дополнительную профессиональную программу повышения квалификации, должен:

**обладать общими компетенциями:**

– практические и теоретические знания, для реализации требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и проведения внутреннего аудита СМК, повышения результативности и улучшения СМК.

**обладать профессиональными компетенциями:**

– в области поддержания СМК, соответствующей требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);

– в области проведения внутреннего аудита СМК;

– знать основы менеджмента;

– уметь разрабатывать и анализировать документацию по СМК;

– уметь планировать и организовывать работы по совершенствованию СМК;

– уметь планировать и проводить внутренние аудиты СМК;

**уметь:**

– организовывать и осуществлять деятельность по поддержанию СМК;

– разрабатывать документы СМК организации;

– определять организационную среду, заинтересованные стороны организации и области применения;

– определять среду организации, её влияние на выполнение других требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);

– управлять рисками в системе менеджмента качества организации;

– идентифицировать и оценивать риски;

– планировать и проводить внутренний аудит СМК, в том числе определять и планировать основные этапы внутреннего аудита, формулировать результаты внутренних аудитов и понимать их значение для развития СМК;

– организовывать и руководить аудиторской группой;

- подготавливать и составлять отчетные документы по проведенному внутреннему аудиту.

**знать:**

- требования международного стандарта ISO 9001:2015 и его национального аналога ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- современные направления в области СМК;
- принципы и подходы СМК;
- модель функционирования СМК;
- перечень документов, определяющих требования для системы менеджмента качества организации;
- планирование в системе менеджмента качества организации с учетом рисков и возможностей;
- основы подготовки и сопровождения сертификации СМК;
- требования стандарта ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) к процессу планирования, проведения и подготовки отчетных документов по внутреннему аудиту;
- круг обязанностей внутреннего аудитора;
- методы сбора и обработки данных при проведении внутренних аудитов СМК;
- принципы, процедуры и методы аудита, позволяющие аудитору выбирать такие, которые соответствуют аудиту конкретного подразделения и обеспечивают последовательное и систематичное проведение внутреннего аудита;
- порядок планирования и подготовки к проведению внутреннего аудита.

#### 4. Образовательные технологии

Вышеуказанная программа предусматривает следующие образовательные технологии:

- **лекционное изложение материала** – преподаватель, используя тематические слайды в формате PowerPoint, излагает теоретический материал и передает свои знания слушателям в соответствии с программой курса. При этом преподаватель активно взаимодействует со слушателями путём постановки вопросов об имеющемся опыте участников обучения, открытой дискуссии по текущей теме, приведения примеров из своего практического опыта, рекомендаций по эффективному использованию полученной информации;
- **практические задания и ролевые игры** – разработанные практические задания и ролевые игры позволяют закрепить полученные теоретические знания и овладеть практическими навыками по изучаемой теме. Практические задания выполняются индивидуально и в группах. При проведении ролевых игр преподаватель моделирует соответствующие ситуации по тематике семинара, и слушатели участвуют в игре, используя полученные знания и навыки, с целью осознания и понимания правильных действий. После выполнения практических заданий и проведения ролевых игр проводится обсуждение результатов, корректировка при необходимости неправильных решений;
- **подведение итогов дня** – преподаватель предлагает слушателям вспомнить о темах, изученных в течение дня, о наибольших трудностях и проблемах по каким – либо вопросам, задаёт вопросы слушателям по ключевым изученным темам с целью контроля усвоения учебного материала. Затем преподаватель делает короткий обзор ключевых вопросов, подводит итоги за день по постоянной оценке слушателей;
- **итоговый тест** – проводится письменно с целью контроля полученных знаний и навыков. Результаты итогового теста проверяются преподавателем после обучения.



## **5. Квалификационная характеристика**

Итогом курса обучения является приобретение теоретических и практических навыков в области поддержания СМК и проведения внутреннего аудита СМК.

## 6. Структура и содержание программы

### 6.1. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (ак.)
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	32
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	32
в том числе:	
лекционные занятия	20
практические занятия	9
промежуточный контроль	1
Итоговый контроль в форме итогового тестирования	2

### 6.2. Учебно-тематический план

	Наименование разделов и тем	Всего часов	Лекции	Практические занятия	Форма контроля
<b>1</b>	<b>Тема 1. Введение в систему менеджмента качества</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	-	
<b>2</b>	<b>Тема 2. Требования ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	
2.1.	Среда организации	2	1	0,5	
2.2.	Лидерство	1	1	-	
2.3.	Планирование	2	1	1	
2.4.	Средства обеспечения	3	2	0,5	
2.5.	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	4	3	1	
2.6.	Оценка результатов деятельности	2	1	1	
2.7.	Улучшение	2	1	1	
<b>3</b>	<b>Тема 3. Внутренний аудит СМК</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	
3.1.	Принципы организации и методы проведения внутреннего аудита системы менеджмента.	11	7	4	
	<b>Промежуточный контроль</b>	<b>1</b>	-	<b>1</b>	тест
	<b>Итоговый контроль</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	тест
	<b>Итого</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	

### 6.3. Планы лекционных занятий

#### Раздел 1. Внутренний аудитор системы менеджмента качества

##### Тема 1. Введение в систему менеджмента качества

Основные термины и определения. Область применения. Порядок разработки системы менеджмента качества на базе требований международного стандарта ISO 9001:2015 и его национального аналога ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

##### Тема 2. Требования ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

###### 2.1. Среда организации

Понимание организации и ее среды. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Определение области применения системы менеджмента качества. Система менеджмента качества и ее процессы.

**Практическое занятие №1.** Заинтересованные стороны.

###### 2.2. Лидерство

Лидерство и приверженность. Политика. Функции, ответственность и полномочия в организации

###### 2.3. Планирование

Действия в отношении рисков и возможностей. Цели в области качества и планирование их достижения. Планирование изменений

**Практическое занятие № 2.** Жизненный цикл продукции. Процессная модель Организации.

###### 2.4. Средства обеспечения

Ресурсы. Компетентность. Осведомленность. Обмен информацией. Документированная информация.

**Практическое занятие № 3.** Политика в области качества.

###### 2.5. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Требования к продукции и услугам. Проектирование и разработка продукции и услуг. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками. Производство продукции и предоставление услуг. Выпуск продукции и услуг. Управление несоответствующими результатами процессов

###### 2.6. Оценка результатов деятельности

Мониторинг, измерение, анализ и оценка. Внутренний аудит. Анализ со стороны руководства.

###### 2.7. Улучшение

Общие положения. Несоответствия и корректирующие действия. Постоянное улучшение.

**Практическое занятие № 4.** Идентификация и оценка рисков.

**Тест.** Требования ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

**Практическое занятие № 5.** Цели в области качества.

##### Тема 3. Внутренний аудит

3.1. Принципы организации и методы проведения внутреннего аудита СМК. Указания ISO 19011 к проведению аудита. Планирование аудита.

**Практическое занятие № 6.** Документированная информация

**Практическое занятие № 7.** Планирование проведения внутренних аудитов СМК. Составление Чек-листа. Проведение внутреннего аудита

3.2. Требования к формированию несоответствий. Процесс разработки корректирующих действий.

**Практическое занятие № 8 – 9.** Ситуации внутренних аудитов. Несоответствия, оформление акта и разработка КД

### 3.3. Требования к аудиторам. Роль, ответственность и полномочия **Итоговый контроль (итоговый тест)**

#### **6.4. Методические рекомендации**

Обучение по данной программе повышения квалификации осуществляется в соответствии с рабочей программой.

При реализации данной программы предусмотрены лекции и практические занятия.

При проведении лекций следует уделить особое внимание приобретению слушателями умений по использованию требований стандартов, определяющих функционирование СМК.

При организации изучения данного курса преподавателем должны быть предусмотрены систематизация учебного материала и взаимосвязь тем по курсу, материальное и методическое обеспечение образовательного процесса для повышения эффективности теоретических и практических занятий.

Производственные условия должны обеспечивать слушателям:

1. Возможность проведения практических занятий с разбивкой группы слушателей на подгруппы;
2. Достаточное освещение и вентиляцию, чтобы максимально уменьшить утомляемость слушателей в процессе обучения;
3. Наличие рабочего места (стол и стул) для размещения учебных материалов и ведения записей;
4. Помещение для проведения обучения должно иметь:
  - оснащение системами отопления и/или кондиционирования воздуха, обеспечивающими поддержание комфортной температуры;
  - оборудование – мультимедийный проектор, компьютер/ноутбук, 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, фломастеры;
5. Слушателям и преподавателям должен быть предоставлен гардероб для верхней одежды, возможность беспрепятственно пользоваться санитарно-техническими помещениями.

В процессе изучения программы слушателям должны быть выданы раздаточные материалы:

- учебная программа курса в бумажном виде;
- практические задания в бумажном виде;
- комплект стандартов в бумажном виде для учебных целей;
- деловые игры в бумажном виде;
- промежуточный и итоговый тест в бумажном виде.

Для проверки усвоения изученного материала проводится письменное итоговое тестирование по материалам лекций и практических занятий.

Подбор вопросов для проведения промежуточного и итогового контроля осуществляется на основе теоретического материала и проведенных практических занятий.

#### **6.5. Формы контроля**

Компетенции демонстрируются по результатам тестирования. Критерии положительной оценки по каждому тесту указываются в самом тесте

#### **6.6. Литература**

## Основная литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Москва: Стандартинфо, 2015. – 54 с.
2. ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь. Перевод Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», версия перевода 15.09.2015. – 41 с.
3. ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования. Перевод международной организации ISO. – 29 с
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Москва: Стандартинфо, 2015. – 32 с.
5. ISO 19011-2018. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
6. ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента.

## Дополнительная литература

1. ГОСТ Р ИСО 31000-2010. Менеджмент риска. ПРИНЦИПЫ И РУКОВОДСТВО. Москва: Стандартинформ. 2012. – 27 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. Москва: Стандартинформ. 2011. – 47 с.
3. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Москва: Стандартинформ. 2013. – 46 с.
4. Д.А. Марцынковский, А.В. Владимирцев, О.А. Марцынковский. Руководство по риск-менеджменту. Санкт-Петербург: ООО «Типография «Береста», 2007. – 330 с.
5. Д.А. Марцынковский, А.В. Владимирцев, О.А. Марцынковский. Управление рисками в современных системах менеджмента. Санкт-Петербург: ООО «Типография «Береста», 2010. – 246 с.