

Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Саранский Дом науки и техники Российского Союза научных и инженерных общественных объединений»

Утверждаю

Директор

ЧОУ ДПО «Саранский Дом науки и техники РСНИИОО»

А.М. Зюзин

«12» февраля 2018 г.



**УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Аудит систем менеджмента организации»**

(40 акад. часов)

Цель: подготовка внутренних аудиторов для функционирования внутренних механизмов обеспечения качества в организации.

Вид деятельности: менеджмент в организации.

Категория слушателей: руководители и специалисты, занимающиеся разработкой и внедрением системы менеджмента качества в организациях.

Продолжительность обучения: 40 академических часов.

Форма обучения: очная.

Режим занятий: 8 часов в неделю.

Выдаваемый документ: Удостоверение о повышении квалификации.

Разработчик программы: зав.учебной частью Зюзина М.В.

Саранск 2018

1. Цель реализации программы

Целью реализации программы является подготовка внутренних аудиторов для функционирования внутренних механизмов обеспечения качества в организации, а также повышение квалификации руководителей и специалистов, занимающихся разработкой и внедрением системы менеджмента качества (далее – СМК) в структурных подразделениях организации.

2. Требования к результатам обучения

В результате освоения программы

слушатель должен знать:

- терминологию СМК и внутренних аудитов;
- основные требования стандартов ГОСТ Р ISO 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 19011:2012;
- методологические основы менеджмента;
- сущность, виды и принципы аудита;
- требования к аудиторам;
- этапы подготовки и проведения аудита;
- документы аудита;
- коммуникативные техники, используемые в процессе проведения аудита;
- сущность корректирующих мероприятий по исправлению несоответствий.

слушатель должен уметь:

- анализировать систему менеджмента качества на соответствие требованиям стандартов ISO серий 9001 и 19011;
- определять цели, методы и стратегии проведения аудитов различных видов;
- организовывать планирование аудита;
- реализовывать процедуру внутреннего аудита;
- составлять
отчет по результатам внутреннего аудита;
- применять корректирующие мероприятия по исправлению несоответствий.



Утверждаю

Директор

ФГОУ ДПО «Саранский Дом науки
и техники РСНИИОО»

А.М. Зюзин

«12» февраля 2018 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Аудит систем менеджмента организации»

Рекомендуемый уровень начальной подготовки: высшее образование и/или среднее профессиональное

Срок обучения: 40 акад. часа

Форма обучения: очная

Выдаваемый документ: удостоверение о повышении квалификации

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Определение контекста работы. Характеристика системы менеджмента качества.	6	6	-	
2.	Характеристика ISO 9001-2015. Процессный подход.	10	7	3	
3.	Риск-менеджмент.	3	3	-	
4.	Стратегии управления качеством. Инструменты СМК.	5	3	2	
5.	Место внутреннего аудита в системе менеджмента качества и методология аудита.	4	4	-	
6.	Технология подготовки и проведения внутреннего аудита.	10	7	3	
7	Итоговая аттестация	2	-	2	Тестирование
ИТОГО		40	30	10	

Форма обучения:

Методика обучения:

Общий объем занятий:

С отрывом и без отрыва от производства

Лекционные занятия – 30 часов

Практические занятия – 10 часов

40 часов



Утверждаю
Директор
ФГОУ ДПО «Саранский Дом науки
и техники РСНИИОО»

А.М. Зюзин

«12» февраля 2018 г.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Аудит систем менеджмента организации»

Рекомендуемый уровень начальной подготовки: высшее образование и/или среднее профессиональное

Срок обучения: 40 акад. часа

Форма обучения: очная

Выдаваемый документ: удостоверение о повышении квалификации

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Определение контекста работы. Характеристика системы менеджмента качества.	6	6	-	
1.1.	Философия системы менеджмента качества (СМК). Принципы Деминга.	2	2	-	
1.2.	История развития TQM: отечественный и зарубежный опыты.	0,5	0,5	-	
1.3.	Основные отличия современной системы TQM от предыдущих систем.	0,5	0,5	-	
1.4.	Основные определения и термины, используемые в системе менеджмента качества (СМК). Принципы СМК.	3	3	-	
2.	Характеристика ISO 9001-2015. Процессный подход.	10	7	3	
2.1.	Краткая характеристика стандарта ISO 9001-2015. Требования ISO 9001-2015.	2	2		
2.2.	Процессный подход. Риск-менеджмент. Документирование процессов СМК.	6	4	2	
2.3.	Внутреннее и внешнее описание процесса.	2	1	1	
3.	Риск-менеджмент.	3	3	-	
3.1.	Источники рисков. Планирование управления рисками.	1	1	-	

3.2.	Качественный и количественный анализ рисков. Общая процедура управления рисками.	0,5	0,5	-	
3.3.	Оценка проектных, технических и технологических рисков.	0,5	0,5	-	
3.4.	Мониторинг и контроль рисков. Риски в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2015	1	1	-	
4.	Стратегии управления качеством. Инструменты СМК.	5	3	2	
4.1.	Три стратегии управления качеством: стратегия соответствия, стратегия постоянных улучшений, стратегия прорывных преобразований .	1	1	-	
4.2.	Инструменты улучшения бизнес-процессов на предприятии, рекомендуемые СМК: семь инструментов качества, шесть сигм, бенчмаркинг, структурирование функции качества и т.д.	3	1	2	
4.3.	Корректирующие мероприятия для совершенствования бизнес-процессов.	1	1	-	
5.	Место внутреннего аудита в системе менеджмента качества и методология аудита.	4	4	-	
5.1.	Место и значение внутреннего аудита в системе менеджмента качества.	2	2	-	
5.2.	Стандарты в области внутреннего аудита качества. Принципы и виды аудита.	2	2	-	
6.	Технология подготовки и проведения внутреннего аудита.	10	7	3	
6.1.	Планирование и подготовка аудита. Менеджмент программы аудита.	2	2	-	
6.2.	Проведение аудита. Документы аудита. Прослеживание дальнейших действий по результатам внутреннего аудита.	3	2	1	
6.3.	Теория коммуникации. Техника постановки вопросов. Управление возражениями.	1	1	-	
6.4.	Процедура «Внутренний аудит ».	4	2	2	
7	Итоговая аттестация	2	-	2	Тестирование
ИТОГО		40	30	10	

Форма обучения:
Методика обучения:

Общий объем занятий:

С отрывом и без отрыва от производства
Лекционные занятия – 30 часов
Практические занятия – 10 часов
40 часов

Содержание программы

Тема 1. Определение контекста работы. Характеристика системы менеджмента качества.

Тема 1.1. Философия системы менеджмента качества (СМК). Принципы Деминга.

Тема 1.2. История развития TQM: отечественный и зарубежный опыты.

Терминология в области управления качеством. Цели и задачи менеджмента качества. Развитие стандартов на системы качества применительно к различным сферам деятельности, стандарты на системы экологического менеджмента, системы менеджмента охраны труда и безопасности и др. Создание интегрированных систем менеджмента. Понятие системы менеджмента качества (СМК). Составные части СМК. Принципы построения СМК. Причины внедрения СМК. Основные положения СМК. Преимущества предприятий, использующих СМК.

Тема 1.3. Основные отличия современной системы TQM от предыдущих систем. Эволюция управления качеством. Направления совершенствования СМК. Концепция тотального управления качеством (TQM).

Тема 1.4. Основные определения и термины, используемые в системе менеджмента качества (СМК). Принципы СМК.

Содержание и особенности реализации принципов менеджмента качества, положенных в основу требований стандартов ИСО серии 9000: ориентация на потребителя; лидирующая роль руководства; вовлечение персонала; процессный подход к управлению; системный подход к управлению; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками. Структура международных стандартов ИСО серии 9000. Базовые стандарты. Развитие стандартов семейства ИСО серии 9000.

Тема 2. Характеристика ГОСТ Р ISO 9001-2015. Процессный подход.

Процессный подход и особенности его реализации. Преимущества применения процессного подхода. История развития процессного подхода. Стандартизация в области процессного подхода. Терминология ISO 9001-2015 применительно к процессному подходу. Описание процессов. Анализ и оценивание процессов. Критерии результативности и эффективности. Правила документирования процессов. Управление целями и изменениями процессов. Реинжиниринг процессов, правила, принципы.

Тема 2.1. Краткая характеристика стандарта ISO 9001-2015. Требования ISO 9001-2015. Классификация и состав документов по ГОСТ ISO 9001 – 2011. Взаимосвязь состава документов с размерами и задачами организации. Требования к документации: основные требования к Руководству по качеству, состав обязательных процедур в СМК. Требования к управлению документацией и управлению записями.

Тема 2.2. Процессный подход. Риск-менеджмент. Документирование процессов СМК. Документальное оформление процессов. Карта процесса. Построение блок – схемы процессов, используемые символы. Модель управления процессами. Показатели и нормативная база для оценки процессов. Контроль и анализ процессов. Инструменты управления качеством процессов.

Тема 2.3. Внутреннее и внешнее описание процесса. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Взаимосвязь процессов. Требования к планированию процессов жизненного цикла продукции. Требования к процессам, связанным с потребителями, процессам проектирования и разработки продукции, закупкам, процессам производства и обслуживания продукции. Требования к обеспеченности ресурсами в организации. Требования к человеческим ресурсам, инфраструктуре организации и производственной среде.

Тема 3. Риск-менеджмент.

Тема 3.1. Источники рисков. Планирование управления рисками.

Тема 3.2. Качественный и количественный анализ рисков. Общая процедура

управления рисками.

Тема 3.3. Оценка проектных, технических и технологических рисков.

Тема 3.4. Мониторинг и контроль рисков. Риски в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2015.

Тема 4. Стратегии управления качеством. Инструменты СМК.

Тема 4.1. Три стратегии управления качеством: стратегия соответствия, стратегия постоянных улучшений, стратегия прорывных преобразований .

Тема 4.2. Инструменты улучшения бизнес-процессов на предприятии, рекомендуемые СМК: семь инструментов качества, шесть сигм, бенчмаркинг, структурирование функции качества и т.д.

Тема 4.3. Корректирующие мероприятия для совершенствования бизнес-процессов.

Тема 5. Место внутреннего аудита в системе менеджмента качества и методология аудита.

Тема 5.1. Место и значение внутреннего аудита в системе менеджмента качества.

Система менеджмента качества организации. Аудиты как инструмент менеджмента для обеспечения мониторинга политики организации в области качества. Цели и задачи внутреннего аудита. Смысл и значение внутреннего аудита.

Термины и определения в области внутреннего аудита качества. Аудит, аудитор, технический эксперт, аудиторская группа. Критерии аудита. Свидетельства аудита. Наблюдения аудита. Заключение по результатам аудита. Риск. Компетентность. Заказчик аудита. Наблюдатель, сопровождающее лицо. Программа и план аудита. Объем аудита.

Тема 5.2. Стандарты в области внутреннего аудита качества. Принципы и виды аудита.

Нормативная база аудитов. Назначение, область применения и структура международных стандартов ISO 19011, ISO 9001. Общие принципы, регулирующие аудит: этические и профессиональные.

Требования к аудиторам: компетентность, знания, умения и навыки, личные качества. Требования к аудиторам, проводящим сертификационный и инспекционный контроль СМК: образование, общий опыт работы, опыт работы в области аудита СМК, обучение в качестве аудиторов, опыт проведения аудитов.

Тема 6. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита.

Тема 6.1. Планирование и подготовка аудита. Менеджмент программы аудита.

Виды аудитов: аудит продукции, процесса, процедуры, системы. Выбор вида внутреннего аудита для измерения системы менеджмента качества. Особенности видов аудита. Критерии и принципы определения вида внутреннего аудита.

Процедуры по программе аудита. Определение цели и объема программы внутреннего аудита. Содержание программы аудита. Ответственные за менеджмент программ аудита. Менеджмент программы аудита. Подготовка плана аудита. Составление чек-листов на стадии планирования аудита.

Тема 6.2. Проведение аудита. Документы аудита.

Этапы аудита. Основные действия при аудите. Вопросы для проверки, критерии для оценки. Методы сбора доказательств. Процедуры завершения аудита. Подведение итогов. Оформление несоответствий и замечаний. Подготовка заключений по результатам аудита.

Составление отчета. Содержание отчета. Требования к отчету по аудиту.

Определение взаимосвязи внутреннего аудита с последующими корректирующими и предупреждающими действиями. Состав записей по дальнейшим действиям. Коррекция и корректирующие действия и мероприятия. Предупреждающие действия как профилактика. Прслеживание дальнейших действий по результатам внутреннего аудита. Оценка.

Записи, относящиеся к конкретным аудитам. Записи, отражающие результаты анализа программы аудита. Записи, относящиеся к персоналу, участвующему в аудите. Ведение и хранение записей.

Тема 6.3. Теория коммуникации. Техника постановки вопросов. Управление возражениями.

Коммуникация как метод сбора информации. Коммуникативные навыки, необходимые аудитору, рекомендации. Психология проведения аудита. Первое впечатление. Выбор дистанции. Классификация вопросов. Этапы техники управления возражениями. Методы управления возражениями.

Тема 6.4. Процедура «Внутренний аудит»

Документированная процедура «Внутренний аудит»: назначение и область применения. Порядок проведения внутренних аудитов. Управление записями при проведении внутренних аудитов. Полномочия, обязанности. Требования и ответственность внутренних аудиторов. Формы документов внутренних аудитов.

Перечень практических занятий

Номер темы	Наименование практических занятий	Кол-во час.
Тема 2.4	Процедура «Внутренний аудит»	2

4. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции и практические занятия	Компьютер, мультимедийный проектор

На каждом учебном месте имеется в наличии вся актуальная на текущий момент времени нормативно-правовая база в сфере менеджмента качества, постоянно обновляемая и поддерживаемая в актуальном состоянии.

Презентационные материалы. Методические материалы.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Раздел 1

1. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2013.
2. ГОСТ Р ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2015.
3. ГОСТ Р ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Требования. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2015.
4. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2013.
5. Управление качеством в образовательных учреждениях и научных организациях. Сборник статей. - СПб.: Издательство Легаси, 2012.
6. Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования. – СПб.: СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2006.
7. Крепилов В.В. Словарь терминов и определений в области экономики и управления качеством. — СПб.: Наука, 2007.
8. Ерофеева В.А., Пискунов В.А., Битюкова Т.А. Аудит. – М.: Юрайт, Высшее образование, 2010.
9. Суйц В.П., Ситникова В.А. Аудит. – М.: КноРус, 2010.
10. Рогуленко Т.М., Пономарева С.В. Аудит. – М.: КноРус, 2010.
- Подольский В.И., Савин А.А., Сотникова Л.В., Мамаева Г.Н. Аудит. – М.: Волтерс Клувер, 2010.
11. Лебедева Е.М. Аудит. – М.: Академия, 2009.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. www.mirq.ru Официальный портал Всероссийской организации качества
2. www.quality.eur.ru Менеджмент качества и ИСО 9000
3. www.quality21.ru Инновационный портал «Качество 21 век»
4. www.iso-sert.ru Экспертный центр сертификации систем менеджмента
5. www.quality.eur.ru Разработка и внедрение систем менеджмента качества

Перечень вопросов для зачета

1. Организация, порядок подготовки и принципы проведения внутреннего аудита.
2. Документирование внутреннего аудита и оформление результатов аудиторской проверки.
3. Контроль качества проведения внутреннего аудита, образование аудитора.
4. Методика проведения внутреннего аудита.
5. Нормативное регулирование внутренней аудиторской деятельности.
6. Цель аудита и источники информации при внутреннем аудите.
7. Особенности внутреннего аудита образовательного учреждения.
8. Характеристика основных этапов внутреннего аудита.
9. Понятия, цели и задачи внутренней аудиторской деятельности.
10. Стандарты внутренней аудиторской деятельности.
11. Основные этапы планирования внутреннего аудита.
12. Виды аудиторских доказательств и способы их получения.
13. Понятие аудиторского заключения, его виды.
14. Планирование внутреннего аудита, его назначение и принципы.
15. Роль аналитических процедур в аудиторской проверке.

Сведения об обеспеченности образовательного процесса учебной литературой или иными информационными ресурсами и материально-техническом оснащении.

1. Справочная правовая система Консультант Плюс с подключенными информационными пакетами.
2. Компьютерные классы с мультимедийным оборудованием.
3. Презентационные материалы.
4. Раздаточные материалы: «Внутренний аудит системы менеджмента качества».
Нормативные документы

Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной комиссией в виде зачета в устной форме.