



«СОГЛАСОВАНО»

Педагогическим Советом ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН»
Протокол № 9 от 02 декабря 2019 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Директором ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН»
Распоряжение № 22Р от 16 декабря 2019 г

**Учебная программа повышения квалификации
«Внутренний аудит системы менеджмента качества
на соответствие требованиям СТО Газпром 9001-2018»**

1 ЦЕЛИ

Предоставление обучающимся:

- знаний и понимания требований стандарта СТО Газпром 9001:2018;
- знаний требований СТО Газпром 9001-2018 и указаний ISO 19011:2018, необходимых для проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества;
- знаний и навыков, необходимых для планирования, организации и проведения внутренних аудитов, а также оформления отчетных документов в соответствии с требованиями СТО Газпром 9001-2018;
- навыков по выявлению и регистрации объективных свидетельств, анализу несоответствий, составлению актов по несоответствиям, разработке корректирующих действий и оценке их результативности.

2 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Обучение рассчитано 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 СЕМИНАРА

3.1 Методологической базой являются следующие нормативные документы:

- СТО Газпром 9000-2018 Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- СТО Газпром 9001-2018 Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Требования.
- ISO 19011:2018 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
- СТО Газпром 9011-2012 Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Руководящие указания, по оценке систем менеджмента качества.
- СТО Газпром 9004-2007 Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению (части 1-6).
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

3.2 В рамках обучения предлагается изучение следующих тем:

- введение в стандарт СТО Газпром 9001-2018;
- терминология СМК по СТО Газпром 9000-2018 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015);
- требования СТО Газпром 9001-2018;
- планирование внутренних аудитов СМК;
- организация и проведение внутренних аудитов: вступительное совещание, сбор свидетельств, формирование наблюдений аудита, заключительное совещание;
- объективные свидетельства соответствия требованиям и обязательная документированная информация по процессам СМК;
- планирование внутренних аудитов особо ответственных процессов, продукции и услуг;



**«Внутренний аудит системы менеджмента качества
на соответствие требованиям СТО ГАЗПРОМ 9001-2018»**

- методики проведения внутренних аудитов особо ответственных процессов, продукции и услуг;
- аудит адекватности документации СМК;
- этические и психологические аспекты аудита;
- анализ ситуаций аудита;
- управление несоответствиями и корректирующими действиями;
- документированная информация по внутреннему аудиту.

3.3 Методика проведения обучения построена на изучении требований СТО Газпром 9001-2018 с точки зрения того, как проверять требования стандарта.

3.4 Особенностью является обучение методам аудита продукции в части выполнения требований к специальным характеристикам продукции. Во время деловой игры проводится обучение проведению аудита особо ответственного процесса.

3.5 Обучающимся предлагаются практические рекомендации, применимые в реальной практике внутренних аудитов при проведении проверок СМК в соответствии с ISO 19011:2018 и СТО Газпром 9001-2018.

3.6 Программа обучения построена по принципу «От простого - к сложному» и предусматривает анализ требований СТО Газпром 9001-2018 и отработку практических навыков использования полученных знаний при подготовке, проведении и завершении внутренних аудитов СМК.

3.7 Программой предусмотрено выполнение практических заданий, промежуточное и итоговое тестирование.

4 ВХОДНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ

4.1 Желательно, чтобы обучающиеся имели представление о требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО Газпром 9001-2018 и рекомендациях ISO 19011:2018 до начала обучения.

5 ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

№	Наименование параметра	Описание
1	Общая продолжительность обучения, ак. часов	24
2	Общая продолжительность лекционных занятий, ак. часов	9
3	Общая продолжительность практических занятий (в том числе тестов), ак. часов	15
6	Количество промежуточных тестов	2
7	Количество итоговых тестов	1
8	Максимальное количество обучающихся в группе, человек	20
9	Время проведения аудиторных занятий	10.00–17.30

6 КРИТЕРИИ УСПЕШНОГО ПРОХОЖДЕНИЯ

- 6.1 посещение всех занятий в ходе проведения обучения;
- 6.2 результативное выполнение практических работ;
- 6.3 успешная сдача промежуточных и итогового тестов (не менее 70%);

7 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ

7.1 По завершению программы обучающиеся должны:

- получить знания и понимание требований СТО Газпром 9001-2018;



**«Внутренний аудит системы менеджмента качества
на соответствие требованиям СТО ГАЗПРОМ 9001-2018»**

- получить навыки в части проведения внутреннего аудита СМК, особо ответственных процессов, услуг и продукции в части выполнения требований к специальным характеристикам;
- получить навыки в оценке объективных свидетельств выполнения требований СТО Газпром 9001-2018 и других нормативных документов;
- получить навыки по анализу несоответствий, составлению актов по несоответствиям, выявленным в ходе аудита,
- уметь оформлять документированную информацию по внутреннему аудиту;
- уметь разрабатывать корректирующие действия;
- уметь оценивать результативность корректирующих действий и процессов СМК.

7.2 Обучающиеся, выполнившие требования, по постоянной оценке, и успешно сдавшие итоговый тест, получают удостоверение о повышении квалификации по программе **«Внутренний аудит системы менеджмента качества на соответствие требованиям СТО ГАЗПРОМ 9001-2018»**.

7.3 Свидетельства об участии могут быть выданы обучающимся, которые не сдали итоговый тест или не выполнили требования, по постоянной оценке, но удовлетворили требования по посещаемости.

8 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ

8.1 Помещения для проведения семинаров должно иметь:

- площадь не менее 2 кв. метров на одного обучающегося;
- оснащение системами отопления и/или кондиционирования воздуха, обеспечивающими поддержание комфортной температуры;
- оборудование - мультимедийный проектор, компьютер, экран, доску для письма фломастерами или флип-чарт. Если используется доска для письма фломастерами, должны быть подготовлены листы бумаги формата А1 в количестве, необходимом для проведения практических занятий. На доске должны быть предусмотрены крепления для листов бумаги.

8.2 Производственные условия должны обеспечивать обучающимся:

- возможность проведения практических занятий с разбивкой группы обучающихся на подгруппы;
- достаточное освещение и вентиляцию, чтобы максимально уменьшить утомляемость в процессе обучения;
- наличие рабочего места (стол и стул) для размещения учебных материалов и ведения записей;

8.3 Обучающимся и преподавателям должен быть предоставлен гардероб для верхней одежды, возможность беспрепятственно пользоваться санитарно-техническими помещениями.

9 РАЗДАТОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ВЫДАВАЕМЫЕ ОБУЧАЮЩИМСЯ

- План-график семинара;
- Методические пособия:
 - СТО Газпром 9001-2018 (для использования на семинаре в учебных целях);
 - СТО Газпром 9000-2018 (для использования на семинаре в учебных целях);
 - ISO 19011:2018 (перевод для использования на семинаре в учебных целях);
- формы для выполнения практических заданий и тестов;



10 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов (минут)	В том числе		
			Лекции	практические, лабораторные, семинарские занятия	Форма контроля
1	Введение	10	10		
2	Лекция 1. Введение в менеджмент качества. Введение в стандарт СТО Газпром 9001-2018	20	20		
3	Экспресс-задание 1 «Термины и определения»	10		10	
4	Практическое задание №1: Принципы менеджмента качества	50		50	
5	Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018	210	210		
6	Практическое занятие № 2 Деловая игра «Моделирование ситуаций».	30		30	
7	Практическое занятие №3 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 1)»	30		30	
8	Экспресс-задание 2 (карточки) «Факты и требования»	15		15	
9	Практическое занятие №4 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 2)».	30		30	
10	Практическое занятие №5 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 3)».	30		30	
11	Практическое занятие № 6 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 4)»	15		40	
12	Лекция 3: Подготовка к внутреннему аудиту системы менеджмента качества	45	45		
13	Практическое занятие № 7 (групповое) Деловая игра: Анализ документации СМК. План внутреннего аудита СМК. Вступительное совещание	45		45	
14	Практическое занятие № 8 (групповое) Деловая игра «Разработка чек-листа»	30		30	
15	Практическое занятие № 9 «Разработка чек-листов аудита особо ответственных процессов, услуг и продукции в части выполнения требований к специальным характеристиками	60		60	
16	Лекция 4: Проведение внутреннего аудита СМК	60	60		
17	Практическое занятие № 10 Экспресс-задание «Факты и предположения» Деловая игра «Анализ ситуаций».	45		45	



**«Внутренний аудит системы менеджмента качества
на соответствие требованиям СТО ГАЗПРОМ 9001-2018»**

18	Лекция 5: Проведение аудита. Этические и психологические аспекты аудита. Заключительное совещание	30	30		
19	Практическое занятие №11 Деловая игра «Проведение аудита».	30		30	
20	Практическое задание №12 «Протокол о несоответствии»	30		30	
21	Лекция 6: Несоответствия и корректирующие действия. Действия после внутреннего аудита	30	30		
22	Практическое занятие № 13 Коррекция и корректирующие действия	30		30	
23	Обзор материала дня занятий. Ответы на вопросы	25		25	
24	Тест по итогам дня и обзор результатов	80		30	50
25	Рассмотрение образца итогового теста. Анализ дополнительных ситуаций. Разъяснения по выполнению итогового теста	30		30	
26	Итоговый тест	60			60
	ИТОГО	1080	405	565	110
		24	9	12,6	2,4

11. УЧЕБНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК

Время занятий	Темы занятий
День 1	
09.45–10.00	Регистрация участников семинара.
10.00 – 10.10	Введение <ul style="list-style-type: none"> – представление преподавателей и обучающихся; – цели и задачи обучения; – критерии постоянной оценки; – условия сдачи и пересдачи экзамена; – обзор программы обучения; – порядок рассмотрения жалоб и апелляций; – организационные вопросы.
10.10 – 10.30	Лекция 1. Введение в менеджмент качества. Введение в стандарт СТО Газпром 9001-2018: <ul style="list-style-type: none"> – менеджмент качества; – основная терминология по СТО Газпром 9000-2018 – эволюция развития систем менеджмента качества; – роль и ценность внутреннего аудита в управлении качеством продукции и услуг; – взаимосвязи между ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 19011:2018 и . СТО Газпром 9000-2018, СТО Газпром 9001-2018, СТО Газпром 9011-2012; – области применения.
10.30 - 10.40	Экспресс-задание 1 «Термины и определения»



**«Внутренний аудит системы менеджмента качества
на соответствие требованиям СТО ГАЗПРОМ 9001-2018»**

Время занятий	Темы занятий
10.40 - 11.30	Практическое задание №1: Принципы менеджмента качества (30 мин подготовка, 20 мин обсуждение)
11.30 – 11.45	Перерыв.
11.45-12.15	Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018: <i>4 Среда организации:</i> <ul style="list-style-type: none">– понимание организации и её среды;– понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;– определение области применения СМК;– СМК и её процессы.
12.15 - 12.45	Практическое занятие № 2 Деловая игра «Моделирование ситуаций».
12.45 - 13.45	Обед
13.45 - 14.15	Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018: <i>5 Лидерство</i> <ul style="list-style-type: none">– лидерство и приверженность;– Политика;– функции, ответственность и полномочия в организации. <i>6 Планирование</i> <ul style="list-style-type: none">– действия в отношении рисков и возможностей;– цели в области качества и планирование их достижения;– управление целями в области качества;– бизнес-план;– планирование изменений.
14.15 - 14.45	Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018: <i>7 Средства обеспечения</i> 7.1 ресурсы; <ul style="list-style-type: none">– общие положения;– человеческие ресурсы;– инфраструктура;– среда для функционирования процессов;– ресурсы для мониторинга и измерения;– знания организации; 7.2 компетентность, <ul style="list-style-type: none">– подготовка, подтверждение квалификации для особо ответственных процессов; 7.3 осведомленность; 7.4 обмен информацией; 7.5 документированная информация.
14.45 – 15.15	Практическое занятие №3 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 1)»



**«Внутренний аудит системы менеджмента качества
на соответствие требованиям СТО ГАЗПРОМ 9001-2018»**

Время занятий	Темы занятий
15.15 – 15.45	Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018: <i>8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг</i> 8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг: <ul style="list-style-type: none">– планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг по ГОСТ Р ИСО 9001;– управление процессами жизненного цикла продукции и услуг;– управление планами качества;– конфиденциальность;– обеспечение надежности;– риски и возможности процессов;– управление изменениями процессов жизненного цикла продукции и услуг.
	8.2 Требования к продукции и услугам: <ul style="list-style-type: none">– связь с потребителями;– определение требований, относящихся к продукции и услугам;– анализ требований к продукции и услугам;– изменения требований к продукции и услугам.
15.45 – 16.00	Перерыв
16.00 - 16.15	Экспресс-задание 2 (карточки) «Факты и требования»
16.15 - 16.45	Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018: 8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг: <ul style="list-style-type: none">– общие положения;– планирование проектирования и разработки;– входные данные для проектирования и разработки;– средства управления проектированием и разработкой;– выходные данные проектирования и разработки;– изменения проектирования и разработки.
	8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками: <ul style="list-style-type: none">– общие положения;– тип и степень управления;– информация, предоставляемая внешним поставщикам.
16.45 – 17.00	Обзор первого дня семинара. Выдача образца итогового теста. Выдача Руководства по качеству для анализа на адекватность
17.00 – 17.30	Тест по итогам первого дня
День 2	
10.00 – 10.15	Анализ результатов тестов по итогам первого дня
10.15 - 10.45	Практическое занятие №4 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 2)».



**«Внутренний аудит системы менеджмента качества
на соответствие требованиям СТО ГАЗПРОМ 9001-2018»**

Время занятий	Темы занятий
10.45 - 11.15	<p>Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018:</p> <p>8.5 Производство продукции и предоставление услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">– управление производством продукции и предоставлением услуг;– идентификация и прослеживаемость;– собственность потребителей или внешних поставщиков;– сохранение;– деятельность после поставки;– управление изменениями. <p>Экспресс-задание: «Факты и требования» (5 мин)</p> <p>8.6 Выпуск продукции и услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">– выпуск продукции и услуг по ГОСТ Р ИСО 9001;– управление мониторингом и измерениями. <p>8.7 Управление несоответствующими результатами процессов</p> <ul style="list-style-type: none">– документированная информация по управлению несоответствующими результатами процессов;– разрешение потребителя на отклонение.
11.15 - 11.30	Перерыв
11.30 – 12.00	Практическое занятие №5 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 3)».
12.00 – 12.30	<p>Лекция 2. Требования СТО Газпром 9001-2018:</p> <p><i>9 Оценка результатов деятельности:</i></p> <p>9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка:</p> <ul style="list-style-type: none">– общие положения;– удовлетворенность потребителей;– анализ и оценка; <p>9.2 Внутренний аудит;</p> <ul style="list-style-type: none">– объекты аудита;– частота аудитов;– документированная информация по внутреннему аудиту; <p>9.3 Анализ со стороны высшего руководства:</p> <ul style="list-style-type: none">– общие положения;– входные данные анализа со стороны высшего руководства;– выходные данные анализа со стороны высшего руководства. <p><i>10 Улучшение</i></p> <ul style="list-style-type: none">– общие положения;– несоответствия и корректирующие действия;– постоянное улучшение.
12.30 – 12.45	Практическое занятие № 6 «Документированная информация и объективные свидетельства (часть 4)»
12.45 -13.45	Обед
13.45 – 14.30	<p>Лекция 3: Подготовка к внутреннему аудиту системы менеджмента качества:</p> <ul style="list-style-type: none">– планирование внутренних аудитов;– программа внутреннего аудита СМК;– формирование группы внутренних аудиторов;– подготовка Плана внутреннего аудита;– анализ документации СМК;– вступительное совещание.



Время занятий	Темы занятий
14.30 – 15.15	Практическое занятие № 7 (групповое) Деловая игра: Анализ документации СМК. План внутреннего аудита СМК. Вступительное совещание (30 мин – подготовка, 15 мин. - обсуждение.)
15.15 - 15.45	Практическое занятие № 8 (групповое) Деловая игра «Разработка чек-листа»
15.45 - 16.00	Перерыв
16.00 - 17.00	Практическое занятие № 9 «Разработка чек-листов аудита особо ответственных процессов, услуг и продукции в части выполнения требований к специальным характеристикам»
17.00 – 17.10	Обзор второго дня семинара. Обсуждение вопросов по образцу итогового теста.
17.10 – 17.30	Тест по итогам второго дня
День 3	
10.00 – 10.15	Анализ результатов тестов по итогам второго дня.
10.15-10.45	Лекция 4: Проведение внутреннего аудита СМК: – проведение внутреннего аудита СМК; – методы опроса, сбора и регистрации объективных свидетельств.
10.45-11.15	Лекция 4: Проведение внутреннего аудита СМК (продолжение): – анализ ситуаций внутреннего аудита; – свидетельства и наблюдения в ходе аудита; – формулировка несоответствий и предложений по улучшению СМК.
11.15 – 11.30	Перерыв
11.30 - 12.15	Практическое занятие № 10 Экспресс-задание «Факты и предположения» Деловая игра «Анализ ситуаций».
12.15-12.45	Лекция 5: Проведение аудита. Этические и психологические аспекты аудита. Заключительное совещание.
12.45-13.45	Обед
13.45 – 14.15	Практическое занятие №11 Деловая игра «Проведение аудита».
14.15 – 14:45	Практическое задание №12 «Протокол о несоответствии» (20 мин – подготовка, 10 мин. - обсуждение)
14.45 - 15.15	Лекция 6: Несоответствия и корректирующие действия. Действия после внутреннего аудита – анализ несоответствий, причины несоответствий; – разработка и проверка результативности корректирующих и предупреждающих действий; – закрытие несоответствий – завершение аудита..
15.15– 15.45	Практическое занятие № 13 Коррекция и корректирующие действия (20 мин – подготовка, 10 мин. - обсуждение)
15:45 – 16:15	Рассмотрение образца итогового теста. Анализ дополнительных ситуаций. Разъяснения по выполнению итогового теста (обсуждение)
16.15 - 16.30	Перерыв
16:30 – 17:30	Итоговый тест.
17:30	Закрытие семинара