



## 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
<b>День 1</b>	
09:00 - 09:10	<b>Регистрация обучающихся</b>



**Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества**

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



**Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества**

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



**Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества**

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



**Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества**

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