

УТВЕРЖДЕНО

Вице-президент

Союза «Пермская торгово-промышленная
палата»



(подпись)

М.П.

«30» декабря 2022 г.



Т.К. Мутовина

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Разработка, аудит и развитие систем менеджмента качества на основе
стандарта ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001)»**

СОГЛАСОВАНО

Директор Департамента образовательных
программ и консалтинга



_____ Т.В.Мачихина

«30» декабря 2022 г.

г. Пермь

2022 год

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации позволяет заложить основы знаний и компетенций в области разработки, внедрения, внутреннего аудита и совершенствования систем менеджмента качества (СМК), соответствующих требованиям стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), а также повысить квалификацию разработчиков и внутренних аудиторов систем менеджмента качества.

Программа рассчитана на 72 академических часа.

Форма обучения: очная.

Категория обучаемых: руководители организаций, лица, ответственные за разработку, совершенствование, внутренний аудит систем менеджмента качества, заинтересованные в получении знаний по вопросам освоения и применения стандартов ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021), а также проведение внутреннего аудита СМК на соответствие ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Минимальный уровень образования лиц, принимаемых на обучение: не ниже среднего профессионального образования.

1. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Целью обучения является совершенствование знаний и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере разработки, аудита и совершенствования систем менеджмента качества.

2. ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:

- формирование у слушателей основ понятийного аппарата менеджмента качества;
- освоение требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), формирование у слушателей практических навыков по планированию разработки / корректировки СМК, в том числе в целях её подготовки к сертификации по ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), а также дальнейшего совершенствования СМК;
- освоение требований стандарта ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021), формирование у слушателей практических навыков по планированию, проведению, оформлению результатов внутреннего аудита СМК.

3. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ:

3.1. Повышение эффективности профессиональной служебной деятельности и развитие навыков:

- применения стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) как основы для создания и совершенствования системы менеджмента качества;
- разработки документации СМК организации;
- планирования, проведения, оформления результатов внутреннего аудита СМК на основе стандарта ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021).

4. ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ:

4.1. Квалификация, полученная в результате обучения, даст возможность лицам, прошедшим обучение, осуществлять деятельность по разработке, внедрению, внутреннему аудиту и совершенствованию СМК организаций в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) на профессиональном уровне и выполнять конкретные трудовые функции.

4.2. По результатам обучения будут приобретены знания и навыки по вопросам разработки СМК организаций в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) с учетом современных требований, планирования деятельности по разработке / корректировке системы менеджмента качества и подготовке её к сертификации по ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), знания и навыки по вопросам планирования, организации и проведения внутреннего аудита СМК на соответствие ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

В результате обучения по данному курсу слушатели должны знать:

- основные термины курса, базовые теоретические знания о СМК, базовые требования действующих стандартов на системы менеджмента качества, особенности их применения;
- состав основных документов СМК, требования к ним;
- порядок разработки СМК, подготовки её к сертификации, а также процедуру сертификации СМК;
- основы процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- базовые требования стандарта ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) к организации и проведению аудитов СМК; виды аудитов; порядок планирования и организации внутренних аудитов;
- виды рабочих документов аудитора и порядок их подготовки;
- методы проведения аудита подразделения и процесса СМК;
- порядок анализа наблюдений аудита, их классификацию;
- правила регистрации результатов аудита, оформление отчётности;
- порядок организации планирования и контроля действий по результатам аудита.
- требования к обязанностям и компетентности аудиторов.

В результате обучения по данному курсу слушатели должны уметь:

- применять на практике требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к планированию, реализации, оценке и улучшению деятельности предприятия;
- разрабатывать основные документы, необходимые для системы менеджмента качества (политику и цели в области качества, описания процессов СМК);
- применять процессный подход и риск-ориентированное мышление, проводить анализ рисков и возможностей СМК;
- планировать и осуществлять разработку СМК и подготовку её к сертификации по ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);
- применять на практике требования стандарта ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) к организации и проведению аудитов СМК;
- планировать аудит СМК согласно заданным критериям и проводить его подготовку, включая разработку рабочих документов;
- проводить внутренний аудит СМК;
- анализировать наблюдения аудита и составлять точные отчеты о внутреннем аудите;
- организовывать последующие действия по результатам внутреннего аудита СМК и контролировать их выполнение.

6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН:

№ темы	Название дисциплины	Количество час. в том числе		Всего часов
		Лекции	Практические занятия	
1	Требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). «Системы менеджмента качества. Требования». Требования стандарта ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). «Системы менеджмента качества. Требования».	10	5	15

№ темы	Название дисциплины	Количество час. в том числе		Всего часов
		Лекции	Практические занятия	
2	Разработка документации СМК. Улучшение СМК	8	20	28
2.1	Разработка основных документов СМК (Политика и цели в области качества. Процедуры СМК. Описания процессов СМК)	6	14	20
2.2	Анализ рисков и возможностей СМК. Определение направления улучшения СМК	2	6	8
3	Требования стандарта ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	12	15	27
3.1	Стандарт ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) Принципы аудита, риск-ориентированный подход к аудиту	1	0	1
3.2	Стандарт ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021). Программа аудиторской деятельности, риски и возможности программы аудита. Цели аудита. Подготовка к проведению аудита. Индивидуальное планирование аудита, риск-ориентированный подход к планированию аудита. Контрольные листы (вопросники)	3	4	7
3.3	Стандарт ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021). Проведение аудита. Методы аудита. Сбор свидетельств аудита. Линия поведения аудитора. Аудит системы менеджмента. Аудит новых требований международных стандартов в области систем менеджмента (контекст организации, риски и возможности, лидерство)	3	4	7
3.4	Стандарт ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021). Регистрация наблюдений аудита. Несоответствия и находки аудита. Заключение аудита. Оформление результатов аудита (отчёты об аудите). Действия после проведения аудита. Анализ причин несоответствий, корректирующие действия	4	7	11
3.5	Стандарт ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021). Обязанности аудиторов. Компетентность и личные качества аудиторов	1	0	1
4	Итоговая аттестация	0	2	2
	Итого:	30	42	72

7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК:

от 9 рабочих дней, конкретные даты (период) обучения утверждаются дополнительно.

8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ:

Образовательная программа обучения оптимальна по длительности обучения, сочетанию лекционных и практических занятий, а также по видам и нормативам учебной нагрузки. Объем лекций составляет 41,6%, практических занятий – 58,4% от общего объема занятий.

Образовательная программа использует современные инновационные образовательные технологии и средства обучения, в том числе активные методы, анализ конкретных ситуаций, использование теории и практики принятия управленческих решений, применение современных методов контроля и управления образовательным процессом.

Образовательная программа носит практико-ориентированный характер по внедрению знаний и технологий, полученных в процессе обучения, в практическую деятельность слушателей. Практические занятия разработаны с особым вниманием к вопросам, наиболее часто возникающим при проведении внешних и внутренних аудитов СМК.

В процессе повышения квалификации обеспечивается надлежащий уровень профессионального образования с использованием активных методов обучения (дискуссии, деловые игры, работа в группах (по 2-4 человека), решение ситуационных заданий, практические занятия), при которых слушатели взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом.

Лекционные занятия проводятся в форме бесед преподавателя со слушателями, сопровождаемых детальным презентационным материалом, и предполагают активное участие слушателей в процессе обсуждения материала курса на примерах деятельности их организаций. Дополнительные вопросы преподавателя направлены на активизацию усвоения материала.

Текущий контроль за уровнем достижений слушателей осуществляется посредством мониторинга активности слушателей и выполнения ими практических заданий. По основным темам курса предусмотрен промежуточный контроль (зачет) в формате тестирования или решения ситуационных заданий.

Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при котором слушатели взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность слушателей в процессе обучения.

Программа реализуется с использованием учебно-методических материалов и учебных пособий, выдаваемых каждому слушателю:

- тексты представляемых преподавателем презентационных материалов;
- текст стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) для учебных целей;
- бланки для практических заданий.

Для проведения занятий по Программе привлекаются специалисты, имеющие высшее образование и имеющие практический опыт в сфере разработки и аудита систем менеджмента качества.

9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ:

Итоговая аттестация, обеспечивающая проверку и оценку степени овладения слушателями учебного материала и развития профессиональных компетенций – тестирование.

10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ:

По окончании обучения слушателям предлагается пройти итоговую аттестацию в форме тестирования. Тестовые задания выдаются участникам в двух вариантах, содержат по 12-16 вопросов, разделённых на 3 блока:

- 1) тест из 8-10 вопросов с несколькими вариантами ответа (задача аттестуемого слушателя состоит в выборе одного правильного ответа по каждому вопросу);
- 2) 3-5 открытых вопроса на понимание требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и действий аудитора;
- 3) ситуационное задание на выявление, описание и классификацию несоответствия.

Аттестация считается пройденной, если процент правильных ответов составил не менее 50 % от общего количества вопросов.

По результатам обучения слушателям, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

11. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

При реализации образовательной программы будут изучаться нижеуказанные нормативные документы, регулирующие вопросы менеджмента качества:

1. ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Системы менеджмента качества. Требования.
3. ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021). Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

12. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- Презентационные материалы преподавателя (в электронном виде).
- Комплект раздаточного материала и практических заданий для каждого слушателя.

13. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

Пермская ТПП является членом международной торговой палаты ICC, СМК сертифицирована по ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). По итогам обучения проводится анкетирование слушателей на предмет удовлетворенности качеством оказанных услуг.