

**Акционерное общество
"Всероссийский научно-исследовательский
институт сертификации"
(АО "ВНИИС")**

УТВЕРЖДАЮ

Директор,

Кандидат экономических наук

А.В. Лебедев

02.03.2023

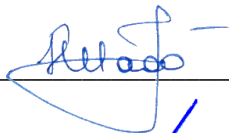


**Учебная программа
дополнительного профессионального образования
по повышению квалификации
«Внутренний аудитор системы менеджмента качества в
соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)»
[трудоемкость 72 часа]**

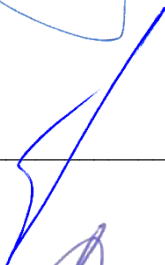
Москва, 2023 г.

2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации по теме «Внутренний аудитор системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)» [трудоемкость 72 часа]



Вихронов Константин Леонидович



Лебедев Андрей Викторович



Лебедева Юлия Олеговна

Организация-разработчик - Акционерное общество "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" (АО "ВНИИС") (директор – кандидат экономических наук А.В. Лебедев)

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации по теме «Внутренний аудитор системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)» [трудоемкость 72 часа].

Актуальность дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации обусловлена необходимостью выработки позиции комплексного методологического подхода в мировоззрении работников сферы технического регулирования, а именно в сфере сертификации систем менеджмента качества (далее – СМК), а также необходимостью приведения в соответствие с реалиями современного рынка услуг по сертификации СМК специалистов имеющих желание стать аттестованными экспертами (экспертами-аудиторами).

Данная программа является учебно-методическим вспомогательным пособием, раскрывающим содержание и организационно-методические вопросы сертификации и разработки СМК.

Учебно-методическое пособие разработано на основополагающих принципах Федерального закона «О техническом регулировании» совместно со специалистами-практиками, сотрудниками различных структур системы Росстандарта и полезно ориентировано на повышение квалификации не только отечественных специалистов, но и представителей других государств – членов Таможенного союза.

3. ОПИСЬ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование документа
1	ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ
2	ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
3	ОПИСЬ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
4	ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЙ И АКТУАЛИЗАЦИИ
5	СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ
6	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
6.1	Характеристика программы
6.2	Характеристика профессиональной деятельности обучившихся
6.3	Категория обучающихся
6.4	Актуальность программы
6.5	Объем программы (трудоемкость)
6.6	Документ, выдаваемый после успешного завершения обучения
7	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ
7.1	Цель программы
7.2	Задачи
8	СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЕРТАМ
8.1.	Специальные требования к общим знаниям
8.2.	Специальные требования к специальным знаниям
8.3.	Специальные требования к специальным навыкам
8.4.	Дополнительные требования (СДС) к специальным навыкам
9.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ
9.1.	Программа направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций
9.2.	Приобретение новых профессиональных компетенций
10	УЧЕБНЫЙ ПЛАН
10.1.	Учебно-тематический план с разбивкой по часам
10.2.	Учебно-тематический план, с указанием кодов совершенствуемых профессиональных компетенций (согласно разделам 8 и подразделу 9.1-9.2)
11	КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК
12	РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ
12.1	Рабочая программа учебного модуля 1
12.2	Рабочая программа учебного модуля 2
12.3	Рабочая программа учебного модуля 3
12.4	Рабочая программа учебного модуля 4
13	АННОТАЦИИ РАЗДЕЛОВ И ПОДРАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
14	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ
14.1.	Форма аттестации
14.2.	Оценочный материал
14.3.	Критерии оценки
15	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ
15.1.	Материально-технические условия реализации программы
15.2.	Обеспечение образовательной деятельности соответствующими технологическими средствами, обеспечивающими освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся
15.3.	Критерии целевого образования
15.4.	Учебно-методическое обеспечение учебного процесса
15.5.	Список использованной литературы и документов
15.6.	Кадровое обеспечение образовательного процесса
16	ЗАКЛЮЧЕНИЕ

4. ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЙ И АКТУАЛИЗАЦИИ

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации по теме «Внутренний аудитор системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)» [трудоемкость 72 часа].

№	Дата внесения изменений в программу	Характер изменений	Дата и номер протокола согласований документа

5. СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации по теме «Внутренний аудитор системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)» [трудоемкость 72 часа].

№ пп.	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
<i>по методическим вопросам</i>				
1.	Лебедев Андрей Викторович	Кандидат экономических наук	Директор	АО "ВНИИС"
2.	Вихронов Константин Леонидович	Эксперт по сертификации систем	Руководитель	Орган по сертификации СМК
<i>по правовым вопросам</i>				
3.	Лебедева Юлия Олеговна Викторович	Эксперт по стандартизации	Старший юрист-консультант	ООО "СП БИЗНЕС КАР"

6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Характеристика программы

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации по теме «Внутренний аудитор системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)» (трудоемкость 72 часа), (далее – Программа) сформирована в соответствии с требованиями профессионального стандарта "Специалист по качеству", код 40.062 (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 года № 276н)", а также в соответствии с требованиями к экспертам-аудиторам, сформулированными в Постановлении Правительства РФ от 29 ноября 2021 г. № 2080 "О порядке подтверждения компетентности эксперта-аудитора и требованиях к экспертам-аудиторам".

6.2. Характеристика профессиональной деятельности обучающихся

6.2.1. Область профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС

Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг).

6.2.2. Основная цель вида профессиональной деятельности

Обеспечение качества и соответствия продукции (работ, услуг) требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и нормативно-технической документации, условиям поставок и договоров для удовлетворенности потребителей и повышения конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и организации в целом.

6.2.3. Трудовая функция

"Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)" (код С/02.7)

6.2.4. Вид программы

Теоретико-ориентированная программа.

6.2.5. Форма обучения

С применением электронного обучения и дистанционных образованных технологий.

6.3. Категория обучающихся

6.3.1. Круг заинтересованных лиц (наименования должностей и профессий)

Данный курс в основном ориентирован на следующий круг заинтересованных лиц:

- кандидаты в эксперты (эксперты-аудиторы) по разработке СМК и сертификации;
- сотрудники органов по сертификации СМК;
- технологи и специалисты, рабочий функционал которых связан с вопросами разработки, сертификации и внедрения СМК.

Также программа может быть использована следующими для профессий в сфере технического регулирования со следующими названиями:

- инженер по сертификации;
- специалист по сертификации;
- ведущий специалист по сертификации;
- специалист по подтверждению соответствия;
- ведущий специалист по подтверждению соответствия;
- эксперт по подтверждению соответствия;
- эксперт в области оценки соответствия;

- эксперт по сертификации;
- эксперт по сертификации в соответствующей сфере (области);
- эксперт-аудитор;
- техник по качеству;
- специалист по качеству;
- менеджер по качеству.

6.3.2. Уровень образования:

- находящиеся в процессе получения среднего профессионального (специального) образования; среднее профессиональное (специальное) образование;
- находящиеся в процессе получения высшего образования;
- высшее образование.

6.3.3. Направление подготовки:

Относится к следующим видам экономической деятельности:

71.12.6	Деятельность в области технического регулирования, стандартизации, метрологии, аккредитации, каталогизации продукции
71.20.8	Сертификация продукции, услуг и организаций

6.3.4. Область профессиональной деятельности:

Область сертификации и подтверждения соответствия процессов производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг, систем менеджмента, персонала или иных объектов (далее - процессов (работ, услуг, систем менеджмента, персонала)).

6.4. Актуальность программы

В настоящее время на территории Российской Федерации и стран Евразийского экономического союза идёт динамичное развитие системы технического регулирования, включающей оценку соответствия систем менеджмента качества (СМК) и иных объектов (процессов). Анализ ситуации выявил значительный дефицит компетентных специалистов в сфере разработки, внедрения и оценки соответствия в сфере СМК. Причиной текущего положения дел является отсутствие единых четко сформулированных квалификационных требований, а также отсутствие эффективных механизмов профессиональной подготовки оценки соответствия в сфере СМК, несовершенство систем повышения и подтверждения квалификации данных специалистов. При этом успешное достижение целей и решение задач, стоящих перед Российской Федерацией в области международного признания, исполнение Указа Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» и Указа Президента Российской Федерации от 13 мая 2017 г. № 208 «О Стратегии экономической безопасности Российской Федерации на период до 2030 года», требует наличия отлаженного механизма организации профессионального развития работников сферы оценки соответствия процессов, обеспечивающего непрерывное повышение уровня их компетентности.

С 22 апреля 2021 года вступил в силу Приказ Минтруда России № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по качеству", код 40.062 (Зарегистрировано в Минюсте России 24 мая 2021 года, регистрационный № 63608), который отвечает поставленным целям и предполагает создание многоуровневой системы подготовки. Он уже в определённой мере отвечает запросам рынка современности, но не в достаточной, с точки зрения требований, предъявляемых к оценке соответствия СМК, в сфере подготовки и оценки экспертов по сертификации СМК.

В современных реалиях при внедрении стандартов СМК на предприятиях зачастую начинается «бурная» деятельность по адаптации требований стандартов системы менеджмента (ИСО серии 9000, 14000 и пр.) к реальным условиям функционирования предприятия мало относящихся, сопровождаемая отражением этих требований во внутренней нормативной

документации организаций порой не всегда удачно. При этом, казалось бы, применение документов национальной системы стандартизации в сфере СМК, как основы обеспечения качества, позволяет:

- значительно сократить время на разработку внутренней нормативной документации;
- повысить эффективность внутренних и внешних аудитов;
- снизить риск возникновения несоответствий;

однако, без повышения компетентности сотрудников и руководства организаций в области системного применения документов национальной системы стандартизации при разработке СМК на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 добиться серьёзных "прорывных" результатов как не получается, так и не получится.

Необходимо отметить, что современный "мировой бизнес" возлагают большие надежды на повсеместное внедрение стандарта ISO 9001:2015. Если вспомнить, что в мире уже выдано более 3 миллионов сертификатов СМК по модели ISO (Международная организация по стандартизации – International Organization for Standardization), то выход редакции ISO 9001:2015 – было событие огромного масштаба. При этом существует ряд не решённых проблем, мешающих дальнейшему развитию бизнеса. Аудиторы и органы по сертификации часто попустительствуют СМК, которые не интегрированы в операционные процессы компании. Ведь, как правило, процессы компании уже действуют на момент внедрения ISO 9001 и создавать их не надо. Вопрос лишь в том, что системы менеджмента на основе ISO 9001 должны это самостоятельно отражать, а любые создаваемые по стандарту процедуры следует основывать на реальных, уже существующих бизнес-процессах организации, а не требованиях ISO. В этом смысле стандарт ISO 9001:2015 идет дальше, он гибче. Тем не менее, ещё немало организаций, консультантов и тренеров, которые не поймут – как нужно действовать и все же пробуют построить систему вокруг требований ISO 9001. Системы, создаваемые таким образом, не интегрированы в операционные процессы организации и часто обращаются в формалистику, задачи в рамках СМК делают для галочки и держат систему подальше от реальной работы. Такие системы не приносят организации добавленной ценности (add value), они играют определенную роль в обеспечении качества, но их поддержание стоит очень больших издержек.

К сожалению, если в организации мало осведомлены о системах менеджмента качества и о том, какое к этому отношение имеет стандарт 9001-2015, то все благие результаты, которые возможно приобрести после надлежащего внедрения системы и её поддержания сводятся на нет.

Залогом эффективности внедренных систем вообще-то являются сертификационные аудиторы, которые проводят анализ системы и определяют ее характеристики. Однако, если организации будут спорить с аудиторами, если аудиторы и органы по сертификации не будут полноценно проверять их эффективность, то авторитет модели СМК по ISO будет подорван.

Компании, которые стремятся получить сертификат могут сами не подозревая в какую ловушку они двигаются если попытаются внедрить стандарт "неправильно". Их потребители хотят быть уверенными в том, что сертификат СМК положительным образом отразится на качестве продукции или услуг. Сертификация должна быть залогом тому. Таким образом, на пути серьезных проблем, связанных с обманом доверия клиентов, стоят аудиторы, органы по сертификации, реестры сертификационных аудиторов и сами продвинутые специалисты поддерживающие стандарты внутри организации.

Понятие "эксперт-аудитор" в обиходе используется давно (без регламента). Такие эксперты призваны сертифицировать и подписывать сертификаты соответствия. Наличие экспертов-аудиторов при оценке соответствия процессов нормативным требованиям уже предусмотрено актами Евразийской экономической комиссии по вопросам технического регулирования.

Заниматься выдачей сертификатов, подтверждающих соответствие стандарту ИСО 9001-2015 могут только те специалисты, которые получили статус эксперта (эксперта-аудитора) в системах сертификации персонала, удостоверяющих статус эксперта (эксперта-аудитора), и ведут соответствующие реестры.

Для регистрации в реестре кандидат предоставляет сведения о себе и своей деятельности, в их числе – сведения об аттестации, о наличии высшего или дополнительного профессионального образования (повышения квалификации), о трудовой деятельности, о практическом опыте в сфере сертификации, верифицированном уже действующим экспертом.

Поэтому, учитывая требования к регистрации кандидатов в эксперты-аудиторы по подтверждению соответствия процессов СМК, одним из которых является наличие дополнительного профессионального образования в этой сфере, разработка учебной программы

дополнительного профессионального образования по повышению квалификации теме «Внутренний аудитор системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)» обнаруживает не только свою полезность, с точки зрения дополнительного развития компетенций, но и практическую необходимость прохождения таких курсов, с целью обретения Удостоверения установленного образца о повышении квалификации в сфере технического регулирования – в нашем случае – в сфере сертификации системы менеджмента качества.

Отметим, что данный курс полезен и предназначен как для специалистов в области всех форм оценки соответствия в целом, так и в частности для сотрудников органов по сертификации, желающих подготовиться к аттестации и получить статус эксперта-аудитора, когда наличие удостоверения о повышении квалификации в сфере сертификации является обязательным условием.

6.5. Объем программы (трудоемкость)

Общая трудоемкость 72 часа.

6.6. Документ, выдаваемый после успешного завершения обучения

Удостоверение о повышении квалификации, с указанием следующей информации о пройденном обучении:

Пример:

Настоящее удостоверение выдано *Фамилия Имя Отчество* (в дательном падеже)
в том, что он(а) с "число" месяц 20__ г. по "число" месяц 20__ г.
прошел(-ла) обучение в учебном центре АО "ВНИИС"
по программе дополнительного профессионального образования
**«Внутренний аудитор системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО
9001-2015 (ISO 9001:2015)»**
в количестве 72 часа

7. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

7.1. Цель программы

Цель программы заключается в повышении профессионального уровня имеющейся квалификации и совершенствование профессиональных компетенций специалистов, экспертов и экспертов-аудиторов, осуществляющих свою профессиональную деятельность в области разработки и подтверждения соответствия процессов СМК, для удовлетворения требований, предъявляемых к статусу эксперта (эксперта-аудитора) посредством теоретической подготовки.

7.2. Задачи

В процессе обучения решаются следующие задачи:

- Развитие имеющихся компетенций в рамках заявленной трудовой функции, посредством изучения обновлений нормативных документов, вышедших в сфере технического регулирования;
- Обретение новых компетенций, полезных для выполнения как текущей заявленной трудовой функции, так и трудовых функций смежного направления посредством изучения теоретических материалов, формирующих способности по наилучшей реализации таких трудовых функций;

(к прим. "Организация работ в области сертификации,

подтверждения соответствия и (или) стандартизации" – код D/01.7 и "Формирование политики в области планирования качества продукции (работ, услуг) в организации" – код C/01.7)

- Формирование общеметодологического подхода к вопросу подтверждения соответствия процессов СМК, через наработку навыков умения учитывать требования к оценке соответствия персонала, умения управлять бизнес-процессами на основе "процессного подхода", а также знания основных положений системы менеджмента качества по ИСО 9000 и 9001.

8. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЕРТАМ

(В соответствии с утверждёнными требованиями Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2021 г. № 2080)

Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2021 г. № 2080 утверждены требования касательно именно обязательного подтверждения (в основном применимо к продукции, требующей прохождения обязательной процедуры подтверждения соответствия). К процедуре подтверждения соответствия процессов СМК данные требования относятся как рекомендательные. Данные специальные требования дополняются требованиями, установленными Правилами Добровольных Систем Сертификации (СДС), к примеру: СДС персонала "СП-СЕРТ", с Правилами функционирования которой можно ознакомиться по ссылке: <https://aovniis.ru/wp-content/uploads/2022/11/Правила-функционирования-СДС-СП-СЕРТ.pdf>

8.1. Специальные требования к общим знаниям

Эксперт-аудитор должен обладать общими знаниями (**код А**):

- **A1** законодательства Российской Федерации, а также международных договоров и актов, составляющих право Евразийского экономического союза в области технического регулирования и аккредитации;
- **A2** терминов и определений в области оценки соответствия;
- **A3** правил деловой этики.

8.2. Специальные требования к специальным знаниям

Эксперт-аудитор должен обладать следующими специальными знаниями в области проведения работ по обязательной сертификации по заявленной области деятельности эксперта-аудитора (**код В**):

- **B1** положений нормативных правовых актов Российской Федерации, актов, составляющих право Евразийского экономического союза, устанавливающих требования к проведению работ по подтверждению соответствия;
- **B2** требований технических регламентов, документов по стандартизации и иных документов, устанавливающих требования к объектам подтверждения соответствия, включенных в область деятельности эксперта-аудитора.

8.3. Специальные требования к специальным навыкам

Эксперт-аудитор должен обладать следующими специальными навыками (**код С**):

- **C3** анализ и оценка результатов исследований (испытаний) и измерений;
- **C4** анализ состояния производства;
- **C5** оформление документов по результатам сертификации;

8.4. Дополнительные требования (СДС) к специальным навыкам

Эксперт-аудитор должен обладать следующими специальными навыками (код D):

- **D1** быть в курсе международной практики подтверждения соответствия;
- **D2** уметь учитывать требования к оценке соответствия персонала;
- **D3** уметь управлять бизнес-процессами на основе «процессного подхода»;
- **D4** знать основные положения системы менеджмента качества по ИСО 9000 и 9001;

9. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания, навыки и умения, необходимые для развития имеющихся и приобретения новых компетенций, которыми должен обладать кандидат в эксперты-аудиторы по подтверждению соответствия продукции или (в случае повышения квалификации) – действующий эксперт по подтверждению соответствия продукции. Слушатель, прошедший программу обучения, должен обладать знаниями, указанными в нижеприведенном учебно-тематическом плане.

9.1. Программа направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций

Код трудовой функции	Профессиональные компетенции, обеспечивающие выполнение трудовой функции	
	содержание компетенции	Индекс компетенции
Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) C/02.7	Мониторинг и анализ рекламаций и претензий, поступающих от потребителей	C/02.7-1
	Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации	C/02.7-2
	Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации	C/02.7-3
	Координация разработки документов системы управления качеством (менеджмента качества), необходимых для ее функционирования	C/02.7-4
	Организация работ по определению измеряемых параметров и установлению полей допуска, выбору средств и методов измерений для обеспечения требуемой точности	C/02.7-5

Разработка мероприятий по выбору необходимых средств формирования оптимальных норм обеспечения точности измеряемых параметров продукции (работ, услуг)	C/02.7-6
Контроль ведения учета показателей качества продукции (работ, услуг)	C/02.7-7
Разработка и организация мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг)	C/02.7-8
Контроль выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг)	C/02.7-9
Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)	C/02.7-10
Разработка рекомендаций и формирование плана мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами в сфере управления качеством продукции (работ, услуг)	C/02.7-11
Постановка задач и контроль их выполнения сотрудниками, осуществляющими деятельность в области функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)	C/02.7-12

9.2. Приобретение новых профессиональных компетенций

Программа направлена как на приобретение новых профессиональных компетенции, необходимых для выполнения смежных трудовых функций, в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по качеству", код 40.062, так и в соответствии со смежным профессиональным стандартом "Специалист по сертификации и подтверждению соответствия", код стандарта 40.060)

Код трудовой функции	Профессиональные компетенции, обеспечивающие выполнение трудовой функции	
	Содержание компетенции	Индекс компетенции
Формирование политики в области планирования качества продукции (работ, услуг) в организации C/01.7	Определение потребности в персонале и определение требуемых знаний, умений и компетенций работников в области управления качеством (менеджмента качества)	C/01.7-5
Организация работ в области сертификации, подтверждения соответствия и (или) стандартизации D/01.7	Организация работ по усовершенствованию систем качества продукции (процессов, работ, услуг, системы менеджмента, персонала)	D/01.7-9

10. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

10.1. Учебно-тематический план с разбивкой по часам

№ п/п	Наименование модулей и тем	часов, всего	в том числе		форма контроля
			лекции	практика	
Модуль 1	ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗАЦИЮ	10	10		
1.1	Системы менеджмента качества (СМК) Стандартизация СМК.	2	2		
1.2	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Понятийный аппарат в области менеджмента качества	4	4		
1.3	Принципы менеджмента качества.	3	3		
1.4	Особенности стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Совместимые стандарты	1	1		
1.5	Итоговая аттестация по модулю 1 (тест)	1			1
Модуль 2	АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ СТАНДАРТА ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	27	27		
2.1	Общие требования к системам менеджмента качества	1	1		
2.2	Комментарии к требованиям ИСО 9001:2015. Примеры реализации требований	26	26		

2.3	Итоговая аттестация по модулю 2 (тест)	1			1
Модуль 3	ПОДГОТОВКА ПРОВЕРКИ СМК	17	17		
3.1	Нормативная база проверок	1	1		
3.2	Виды и цели аудитов. Требования к проведению внутренних аудитов	2	2		
3.3	Квалификационные критерии для аудиторов	3	3		
3.4	Аспекты психологии.	1	1		
3.5	Разработка программ внутренних проверок. Внеплановые внутренние проверки.	2	2		
3.6	Подготовка проверки. Формирование аудиторской группы.	7	7		
3.7	Управление планами проверок. Подготовка рабочих документов. Подготовка чек-листов.	1	1		
3.8	Итоговая аттестация по модулю 3 (тест)	1			1
Модуль 4	ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ	14	14		
4.1	Организация проверки в соответствии с ИСО 19011	8	8		
4.2	Технология проверки	2	2		
4.3	Порядок проведения проверки	2	2		
4.4	Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий	2	2		
4.5	Итоговая аттестация по модулю 4 (тест)	1			1
	Итого часов:	72	68	0	4

10.2. Учебно-тематический план, с указанием кодов совершенствуемых профессиональных компетенций
(согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2)

№ п/п	Наименование модулей и тем	Коды совершенствуемых и приобретаемых профессиональных компетенций, согласно:	
		Профстандарту "Специалист по качеству", код 40.062 (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 года № 276н)	Требованиям к экспертам-аудиторам "О порядке подтверждения компетентности эксперта-аудитора и требованиях к экспертам-аудиторам" (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 29 ноября 2021 г. № 2080) + Требования Добровольных систем сертификации персонала (СДС)
Модуль 1	ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗАЦИЮ		
1.1	Системы менеджмента качества (СМК) Стандартизация СМК.	C/02.7-1 C/01.7-5 D/01.7-9	A1 D1 D2 D3
1.2	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Понятийный аппарат в области менеджмента качества	C/02.7-1 C/02.7-2 C/02.7-3 C/02.7-7	D4 A1
1.3	Принципы менеджмента качества.	C/02.7-2 C/02.7-3	D3

1.4	Особенности стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Совместимые стандарты	C/02.7-3 C/02.7-9	A2
Модуль 2	АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ СТАНДАРТА ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)		
2.1	Общие требования к системам менеджмента качества	C/02.7-4 C/02.7-9	D3
2.2	Комментарии к требованиям ИСО 9001:2015. Примеры реализации требований	C/02.7-9	C2 D2
Модуль 3	ПОДГОТОВКА ПРОВЕРКИ СМК		
3.1	Нормативная база проверки	C/02.7-12	B1
3.2	Виды и цели проверок. Требования к проведению внутренних проверок	C/02.7-12	A2 A3
3.3	Квалификационные критерии для auditors	C/02.7-12	B1 B2
3.4	Аспекты психологии	D/01.7-9 C/02.7-4 C/02.7-8 C/02.7-11	B2
3.5	Разработка программ внутренних проверок. Внеплановые внутренние проверки	C/02.7-8 C/02.7-10 C/02.7-11	C3 C4
3.6	Подготовка проверки. Формирование аудиторской группы	C/02.7-8 C/02.7-10	C4
3.7	Управление планами проверок. Подготовка рабочих документов. Подготовка чек-листов	C/02.7-8	C3 C5
Модуль 4	ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ		

4.1	Организация проверки в соответствии с ИСО 19011	C/01.7-5 D/01.7-9 C/02.7-12	B2 D1 D2
4.2	Технология проверки	C/01.7-5 D/01.7-9 C/02.7-12	B2 D1 D2
4.3	Порядок проведения проверки	C/01.7-5 D/01.7-9	B2 D1
4.4	Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий	C/02.7-12	B2

11. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Номера модулей	Количество часов по учебным дням									
	№ дня	день 1	день 2	день 3	день 4	день 5	день 6	день 7	день 8	день 9
	Кол-во часов	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Модуль 1	10	8	2							
Итоговая аттестация по модулю 1 (тест)	1		1							
Модуль 2	27		5	8	8	6				
Итоговая аттестация по модулю 2 (тест)	1					1				
Модуль 3	17					1	8	8		
Итоговая аттестация по модулю 3 (тест)	1								1	
Модуль 4	14								7	7
Итоговая аттестация по модулю 4 (тест)	1									1

12. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

12.1. Рабочая программа учебного модуля 1

«ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗАЦИЮ»

Трудоемкость освоения: 10 акад.час.

Задачи: Объяснить роль качества в развитии рынка. Познакомить с ключевыми понятиями в области качества и принципами. Раскрыть особенности основополагающего стандарта в области качества.

Формируемые компетенции:

C/01.7-5, C/02.7-1, C/02.7-2, C/02.7-3, C/02.7-7, C/02.7-9, D/01.7-9
A1, A2, D1, D2, D3, D4

Паспорт формируемых компетенций (согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2):

Код трудовой функции	Индекс компетенции	Показатели сформированности компетенции (необходимые умения)
Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) C/02.7	C/02.7-1	Мониторинг и анализ рекламаций и претензий, поступающих от потребителей
	C/02.7-2	Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации
	C/02.7-3	Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации
	C/02.7-7	Контроль ведения учета показателей качества продукции (работ, услуг)
	C/02.7-9	Контроль выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг)

Формирование политики в области планирования качества продукции (работ, услуг) в организации C/01.7	C/01.7-5	Определение потребности в персонале и определение требуемых знаний, умений и компетенций работников в области управления качеством (менеджмента качества)
Организация работ в области сертификации, подтверждения соответствия и (или) стандартизации D/01.7	D/01.7-9	Компетенция для организации работ по усовершенствованию систем качества продукции (процессов, работ, услуг, системы менеджмента, персонала)

Содержание рабочей программы учебного модуля 1

«ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗАЦИЮ»

(согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2)

№ темы	Наименование темы	Коды совершенствуемых и приобретаемых профессиональных компетенций, согласно:	
		Профстандарту "Специалист по качеству", код 40.062 (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 года № 276н)	Требованиям к экспертам-аудиторам "О порядке подтверждения компетентности эксперта-аудитора и требованиях к экспертам-аудиторам" (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 29 ноября 2021 г. № 2080) + Требования Добровольных систем сертификации персонала (СДС)
1.1	Системы менеджмента качества (СМК) Стандартизация СМК.	C/02.7-1 C/01.7-5 D/01.7-9	A1 D1 D2 D3
1.2	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Понятийный аппарат в области менеджмента качества	C/02.7-1 C/02.7-2 C/02.7-3 C/02.7-7	D4 A1

1.3	Принципы менеджмента качества.	C/02.7-2 C/02.7-3	D3
1.4	Особенности стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Совместимые стандарты	C/02.7-3 C/02.7-9	A2

Учебно-методическое сопровождение реализации рабочей программы учебного модуля 1.

Тематика и содержание самостоятельной работы

Изучение (чтение) учебного материала является основным содержанием учебного процесса. При необходимости, в качестве дополнения обучающийся может обращаться к сопроводительным материалам (литературе и интернет-ресурсам) указанным в разделе Библиотеки "Библиотека СМК" сайта по адресу:

<https://aovniis.ru/library/библиотека-смк/>

Формы и методы контроля

Промежуточная аттестация обучающихся – проводится по окончании освоения рабочей программы учебного каждого модуля. Формы и порядок проведения промежуточной аттестации определены учебным планом программы – тест, с выбором правильного ответа из предложенных вариантов.

Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся по освоению рабочей программы учебного модуля 1.

Примеры аттестационных вопросов, выявляющих уровень сформированности компетенций

1. Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система – это принцип:
 - а) Ориентация на потребителя
 - б) Улучшение
 - в) Процессный подход
 - г) Менеджмент взаимоотношений
 - д) ни один из перечисленных
2. Что из нижеперечисленного не является принципом менеджмента качества:
 - а) взаимодействие работников
 - б) Принятие решений, основанных на свидетельствах
 - в) Постоянное повышение качества продукции
 - г) Процессный подход
 - д) ни один из перечисленных
3. В каком стандарте ISO описаны принципы менеджмента качества:
 - а) ИСО 9001
 - б) ИСО 19011
 - в) ИСО 9000
 - г) во всех вышеперечисленных
 - д) ни в одном из перечисленных

Литература к учебному модулю 1 «ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗАЦИЮ»

1. Лебедев А.В. Учебное пособие: Руководство по системе менеджмента качества (на основе стандарта ISO 9001-2015) // АО ВНИИС / А.В. Лебедев – 67 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Интернет-ресурсы к учебному модулю 1 «ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗАЦИЮ»

1. <https://www.iso.org/home.html> (Основная страница в интернете по теме СМК. Доступ свободный)
2. https://web.archive.org/web/20071004225623/http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/how_to_use_the_catalogue.htm (ISO Catalogue - Архив интернета — некоммерческая организация, главной заявленной целью архива является предоставление всеобщего доступа к накопленной в интернете информации. Коллекция состоит из множества подколлекций архивированных веб-сайтов, оцифрованных книг, аудио- и видеофайлов, игр, программного обеспечения. Доступ свободный).

12.2. Рабочая программа учебного модуля 2 «АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ СТАНДАРТА ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)»

Трудоемкость освоения: 27 акад.час.

Задачи: Объяснить об общих требованиях к процессам. Дать понимание того, каким образом может применяться стандарт к организациям любого размера (от малого предприятия до международного холдинга).

Формируемые компетенции:

C/02.7-4, C/02.7-9

C2, D2, D3

Паспорт формируемых компетенций (согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2):

Код трудовой функции	Индекс компетенции	Показатели сформированности компетенции (необходимые умения)
Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) C/02.7	C/02.7-2	Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации

	C/02.7-9	Контроль выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг)
--	----------	---

**Содержание рабочей программы учебного модуля 2 «АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ
СТАНДАРТА ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)»**

(согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2)

№ темы	Наименование темы	Коды совершенствуемых и приобретаемых профессиональных компетенций, согласно:	
		Профстандарту "Специалист по качеству", код 40.062 (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 года № 276н)	Требованиям к экспертам-аудиторам "О порядке подтверждения компетентности эксперта-аудитора и требованиях к экспертам-аудиторам" (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 29 ноября 2021 г. № 2080) + Требования Добровольных систем сертификации персонала (СДС)
2.1	Общие требования к системам менеджмента качества	C/02.7-4 C/02.7-9	D3
2.2	Комментарии к требованиям ИСО 9001:2015. Примеры реализации требований	C/02.7-9	C2 D2

Учебно-методическое сопровождение реализации рабочей программы учебного модуля 2.

Тематика и содержание самостоятельной работы

Изучение (чтение) учебного материала является основным содержанием учебного процесса. При необходимости, в качестве дополнения обучающийся может обращаться к сопроводительным материалам (литературе и интернет-ресурсам) указанным в разделе Библиотеки "Библиотека СМК" сайта по адресу:

<https://aovniis.ru/library/библиотека-смк/>

Формы и методы контроля

Промежуточная аттестация обучающихся – проводится по окончании освоения рабочей программы учебного каждого модуля. Формы и порядок проведения промежуточной аттестации определены учебным планом программы – тест, с выбором правильного ответа из предложенных вариантов.

Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся по освоению рабочей программы учебного модуля 2.

Примеры аттестационных вопросов, выявляющих уровень сформированности компетенций

- 1 Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 цели в области качества, среди прочего, должны:
- а) быть установлены для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для СМК
 - б) учитывать применимые требования
 - в) подлежать мониторингу
 - г) всё, указанное выше
 - д) ничто из указанного выше
- 2 Какой из пунктов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 требует, чтобы цели в области качества были документированы:
- а) п. 7.5.1 (Документированная информация. Общие положения)
 - б) п. 6.2.1 (Цели в области качества и планирование их достижения)
 - в) п. 5.3 (Управление документированной информацией)
 - г) всё, указанное выше
 - д) ничто из указанного выше
- 3 Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях, потому что это требование ГОСТ Р ИСО 9001-2015:
- а) п. 9.1 (Мониторинг, измерение, анализ и оценка. Общие положения)
 - б) 5.1.2 (Ориентация на потребителей)
 - в) п. 4.2 (Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон)
 - г) всё, указанное выше
 - д) ничто из указанного выше

Литература к учебному модулю 2 «АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ СТАНДАРТА ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)»

1. Лебедев А.В. Учебное пособие: Руководство по системе менеджмента качества (на основе стандарта ISO 9001-2015) // АО ВНИИС / А.В. Лебедев – 67 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

Интернет-ресурсы к учебному модулю 2 «АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ СТАНДАРТА ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)»

1. <https://www.iso.org/home.html> (Основная страница в интернете по теме СМК. Доступ свободный)
2. https://web.archive.org/web/20071004225623/http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/how_to_use_the_catalogue.htm (ISO Catalogue - Архив интернета — некоммерческая организация, главной заявленной целью архива является предоставление всеобщего доступа к накопленной в интернете информации. Коллекция состоит из множества подколлекций архивированных веб-сайтов, оцифрованных книг, аудио- и видеофайлов, игр, программного обеспечения. Доступ свободный).

12.3. Рабочая программа учебного модуля 3 «ПОДГОТОВКА ПРОВЕРКИ СМК»

Трудоемкость освоения: 17 академ. час.

Задачи: Объяснить суть аудитов первой, второй и третьей сторон. Познакомить с терминами, определениями и принципами проведения аудита. Разобрать детально требования к компетентности и оценке аудиторов.

Формируемые компетенции:

C/02.7-4, C/02.7-8, C/02.7-10, C/02.7-11, C/02.7-12, D/01.7-9
A2, A3, B1, B2, B2, C3, C4, C5

Паспорт формируемых компетенций (согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2):

Код трудовой функции	Индекс компетенции	Показатели сформированности компетенции (необходимые умения)
Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) C/02.7	C/02.7-4	Координация разработки документов системы управления качеством (менеджмента качества), необходимых для ее функционирования
	C/02.7-8	Разработка и организация мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг)
	C/02.7-10	Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)

	C/02.7-11	Разработка рекомендаций и формирование плана мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами в сфере управления качеством продукции (работ, услуг)
	C/02.7-12	Постановка задач и контроль их выполнения сотрудниками, осуществляющими деятельность в области функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)
Организация работ в области сертификации, подтверждения соответствия и (или) стандартизации D/01.7	D/01.7-9	Компетенция для организации работ по совершенствованию систем качества продукции (процессов, работ, услуг, системы менеджмента, персонала)

Содержание рабочей программы учебного модуля 3

«ПОДГОТОВКА ПРОВЕРКИ СМК»

(согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2)

№ темы	Наименование темы	Коды совершенствуемых и приобретаемых профессиональных компетенций, согласно:	
		Профстандарту "Специалист по качеству", код 40.062 (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 года № 276н)	Требованиям к экспертам-аудиторам "О порядке подтверждения компетентности эксперта-аудитора и требованиях к экспертам-аудиторам" (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 29 ноября 2021 г. № 2080) + Требования Добровольных систем сертификации персонала (СДС)
3.1	Нормативная база проверки	C/02.7-12	B1

3.2	Виды и цели проверок. Требования к проведению внутренних проверок	C/02.7-12	A2 A3
3.3	Квалификационные критерии для аудиторов	C/02.7-12	B1 B2
3.4	Аспекты психологии	D/01.7-9 C/02.7-4 C/02.7-8 C/02.7-11	B2
3.5	Разработка программ внутренних проверок. Внеплановые внутренние проверки	C/02.7-8 C/02.7-10 C/02.7-11	C3 C4
3.6	Подготовка проверки. Формирование аудиторской группы	C/02.7-8 C/02.7-10	C4
3.7	Управление планами проверок. Подготовка рабочих документов. Подготовка чек-листов	C/02.7-8	C3 C5

Учебно-методическое сопровождение реализации рабочей программы учебного модуля 3.

Тематика и содержание самостоятельной работы

Изучение (чтение) учебного материала является основным содержанием учебного процесса. При необходимости, в качестве дополнения обучающийся может обращаться к сопроводительным материалам (литературе и интернет-ресурсам) указанным в разделе Библиотеки "Библиотека СМК" сайта по адресу:

<https://aovniis.ru/library/библиотека-смк/>

Формы и методы контроля

Промежуточная аттестация обучающихся – проводится по окончании освоения рабочей программы учебного каждого модуля. Формы и порядок проведения промежуточной аттестации определены учебным планом программы – тест, с выбором правильного ответа из предложенных вариантов.

Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся по освоению рабочей программы учебного модуля 3.

Примеры вопросов, выявляющих уровень сформированности компетенций

1. Составьте чек-лист (вопросник) для проведения внутренней проверки пункта 7.2 «Компетентность, осведомленность и подготовка (персонала)» ИСО 9001

2. Составьте чек-лист (вопросник) не менее чем из 10 вопросов для проведения внутренней проверки подразделения «Отдел закупок» предприятия по производству металлоизделий для строительства.

Литература к учебному модулю 3 «ПОДГОТОВКА ПРОВЕРКИ СМК»

1. Лебедев А.В. Учебное пособие: Руководство по системе менеджмента качества (на основе стандарта ISO 9001-2015) // АО ВНИИС / А.В. Лебедев – 67 с.
2. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента

Интернет-ресурсы к учебному модулю 3 «ПОДГОТОВКА ПРОВЕРКИ СМК»

1. <https://www.iso.org/home.html> (Основная страница в интернете по теме СМК. Доступ свободный)
2. https://web.archive.org/web/20071004225623/http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/how_to_use_the_catalogue.htm (ISO Catalogue - Архив интернета — некоммерческая организация, главной заявленной целью архива является предоставление всеобщего доступа к накопленной в интернете информации. Коллекция состоит из множества подколлекций архивированных веб-сайтов, оцифрованных книг, аудио- и видеофайлов, игр, программного обеспечения. Доступ свободный).

12.4. Рабочая программа учебного модуля 4 «ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ»

Трудоемкость освоения: 17 акад.час.

Задачи: Объяснить требования к оценке систем менеджмента качества. Познакомиться с требованиями к образованию, знаниям, опыту работы, умениям, обучению в качестве аудитора, опыту проведения аудитов, личным качествам, способности к руководству, стилю общения, поддержанию компетентности.

Формируемые компетенции:

C/01.7-5, D/01.7-9, C/02.7-12

B2, D1, D2

Паспорт формируемых компетенций (согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2):

Код трудовой функции	Индекс компетенции	Показатели сформированности компетенции (необходимые умения)
Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) C/02.7	C/02.7-12	Постановка задач и контроль их выполнения сотрудниками, осуществляющими деятельность в области функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)
Формирование политики в области планирования качества продукции (работ, услуг) в организации C/01.7	C/01.7-5	Определение потребности в персонале и определение требуемых знаний, умений и компетенций работников в области управления качеством (менеджмента качества)
Организация работ в области сертификации, подтверждения соответствия и (или) стандартизации D/01.7	D/01.7-9	Компетенция для организации работ по совершенствованию систем качества продукции (процессов, работ, услуг, системы менеджмента, персонала)

Содержание рабочей программы учебного модуля 4

«ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ»

(согласно разделам 8 и подразделам 9.1-9.2)

№ темы	Наименование темы	Коды совершенствуемых и приобретаемых профессиональных компетенций, согласно:	
		Профстандарту "Специалист по качеству", код 40.062 (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 года № 276н)	Требованиям к экспертам-аудиторам "О порядке подтверждения компетентности эксперта-аудитора и требованиях к экспертам-аудиторам" (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 29 ноября 2021 г. № 2080) + Требования Добровольных систем сертификации персонала (СДС)
4.1	Организация проверки в соответствии с ИСО 19011	C/01.7-5 D/01.7-9 C/02.7-12	B2 D1 D2
4.2	Технология проверки	C/01.7-5 D/01.7-9 C/02.7-12	B2 D1 D2
4.3	Порядок проведения проверки	C/01.7-5 D/01.7-9	B2 D1
4.2	Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий	C/02.7-12	B2

Тематика и содержание самостоятельной работы

Изучение (чтение) учебного материала является основным содержанием учебного процесса. При необходимости, в качестве дополнения обучающийся может обращаться к сопроводительным материалам (литературе и интернет-ресурсам) указанным в разделе Библиотеки "Библиотека СМК" сайта по адресу:

<https://aovniis.ru/library/библиотека-смк/>

Формы и методы контроля

Промежуточная аттестация обучающихся – проводится по окончании освоения рабочей программы учебного каждого модуля. Формы и порядок проведения промежуточной аттестации определены учебным планом программы – тест, с выбором правильного ответа из предложенных вариантов.

Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся по освоению рабочей программы учебного модуля 4.

Примеры аттестационных вопросов, выявляющих уровень сформированности компетенций

1 Перечислите, что должен сообщить руководитель аудиторской группы на предварительном совещании.

2 Перечислите, что должен сообщить руководитель аудиторской группы на заключительном совещании

Литература к учебному модулю 4 «ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ»

1. Лебедев А.В. Учебное пособие: Руководство по системе менеджмента качества (на основе стандарта ISO 9001-2015) // АО ВНИИС / А.В. Лебедев – 67 с.
2. ГОСТ Р ИСОМЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Ч.1 Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию СМК
3. ГОСТ Р ИСОМЭК 17021-3-2021 Оценка соответствия. Ч.3 Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию СМК

Интернет-ресурсы к учебному модулю 4 «ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ»

1. <https://www.iso.org/home.html> (Основная страница в интернете по теме СМК. Доступ свободный)
2. https://web.archive.org/web/20071004225623/http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/how_to_use_the_catalogue.htm (ISO Catalogue - Архив интернета — некоммерческая организация, главной заявленной целью архива является предоставление всеобщего доступа к накопленной в интернете информации. Коллекция состоит из множества подколлекций архивированных веб-сайтов, оцифрованных книг, аудио- и видеофайлов, игр, программного обеспечения. Доступ свободный).

13. АННОТАЦИИ МОДУЛЕЙ И ТЕМ МОДУЛЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

1. ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗАЦИЮ

Предмет и задачи курса.

Локальный и глобальный рынки. Роль качества в развитии рынка.

Семейство стандартов ИСО 9000 как основа внедрения и обеспечения функционирования результативных и эффективных систем менеджмента качества в организациях всех видов и размеров.

Роль и место сертификации в современном обществе. Системы сертификации ГОСТ Р.

Законодательство России в области качества и сертификации: Закон «О техническом регулировании», Закон «О защите прав потребителей», Закон «Об обеспечении единства измерений» и др. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.

Литература: 1-5

1.1 Системы менеджмента качества (СМК). Стандартизация СМК.

Ключевые понятия в области качества (качество, градация, менеджмент качества, управление качеством, обеспечение качества, система менеджмента качества, процессный подход, постоянное улучшение, аудит системы менеджмента качества, сертификация, аккредитация, удовлетворенность потребителей, результативность, эффективность, валидация, верификация, процесс, процедура, продукция, программа аудита, план аудита, политика в области качества, план качества, планирование качества и др.).

Факторы и условия, влияющие на качество продукции.

Качество с позиций потребителя и других заинтересованных сторон: организации и её персонала, поставщиков, владельцев и общества в целом.

1.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Понятийный аппарат в области менеджмента качества.

Основные факторы, влияющие на конкурентоспособность организаций. Интересы изготовителей, потребителей, других заинтересованных сторон.

Системы менеджмента качества – средство для достижения результативности и эффективности организаций, получения конкурентных преимуществ и основа для создания интегрированных систем менеджмента. Место систем менеджмента качества и других систем менеджмента в деятельности организаций. Ведущая роль менеджмента качества в организациях. Обоснование необходимости систем менеджмента качества.

Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства.

Структура стандартов ИСО.

ИСО 9000 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

«Совместимая пара» стандартов на системы менеджмента качества: ИСО 9001 и ИСО 9004.

Совместимость с другими системами менеджмента.

Значение стандартов ИСО серии 9000 в расширении внешнеэкономической деятельности предприятий, достижении удовлетворённости всех заинтересованных сторон, возможности

улучшения системы менеджмента качества.

Причины и порядок пересмотра стандартов

1.3 Принципы менеджмента качества

Стандарты ИСО – шаг к практической реализации концепции Всеобщего управления качеством - TQM.

Принципов менеджмента качества для улучшения деятельности организации:

- Ориентация на потребителя;
- Лидерство руководителя;
- Вовлечение работников;
- Процессный подход;
- Системный подход к менеджменту;
- Постоянное улучшение;
- Принятие решений, основанное на фактах;
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

1.4 Особенности стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Совместимые стандарты

Особенности стандарта ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) и их взаимосвязь с принципами менеджмента качества. Область применения. Область сертификации. Допустимые исключения. Принципиальные отличия версия ISO 9001:2015 от предыдущих версий:

- введена новая структура;
- мышление, основанное на рисках;
- изменения в терминологии; и другие.

Литература: 1-6, 7-11.

2. АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ СТАНДАРТА ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

2.1 Общие требования к системам менеджмента качества

Система менеджмента качества. Общие требования. Общие требования к процессам. Процессы, необходимые для системы менеджмента качества конкретной организации.

Требования к документации систем менеджмента качества и управление документацией

Значение документации. Виды документов, применяемых в системах менеджмента качества.

Управление документацией и записями.

Системообразующие требования:

- ориентация организации на удовлетворённость потребителей;
- постоянное улучшение;
- процессный подход к менеджменту качества

2.2 Комментарии к требованиям ИСО 9001:2015. Примеры реализации требований.

ГОСТ Р ИСО 9001 может применяться как к организациям любого размера (от малого предприятия до международного холдинга), так и для любых отраслей (от машиностроения до образовательных и медицинских услуг).

Примерами средств, которыми организация может выразить свое намерение, являются видение, миссия, политики и цели.

Литература: 1-6, 6-22, 15-41

3. ПОДГОТОВКА ПРОВЕРКИ СМК

3.1 Нормативная база проверок

При проведении внутреннего аудита используют ГОСТ Р ИСО 9001 в качестве критериев аудита и ГОСТ Р ИСО 19011 в качестве указаний по порядку проведения аудита.

Требования стандартов ГОСТ Р 55568 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 применяются при сертификации.

3.2 Виды и цели проверок. Требования к проведению внутренних проверок.

Термины и определения. Принципы проведения аудита. Управление программой аудита: цели и объем программы аудита, ответственность за управление программой аудита, ресурсы и процедуры, внедрение программы аудита, записи по программе аудита, мониторинг и анализ программы аудита.

Психологические аспекты аудита. Этика поведения.

Цели проведения сертификации

Определение:

- степени соответствия системы менеджмента качества проверяемой организации

требованиям ГОСТ Р ИСО 9001;

- результативности системы менеджмента качества.

3.3 Квалификационные критерии для аудиторов.

Компетентность следует оценивать систематически путем учета личных качеств и способности к применению знаний и навыков, полученных при обучении, опыте работы, аудиторской подготовке и опыте работы в качестве аудитора. При этом следует также учитывать требования программы аудита и ее цели. Некоторые знания и навыки, описанные в 7.2.3, являются общими для аудиторов, проверяющих любые системы менеджмента; другие являются специфичными для отдельных дисциплин системы менеджмента.

3.4 Аспекты психологии.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 внутренние аудиты должны проводиться через запланированные промежутки времени. Для выполнения этого требования составляется Программа внутренних аудитов на год (по приведенной форме). Программа может составляться и на любые другие промежутки времени (полгода, несколько лет), которые удобны для действующей в организации СМК. Периодичность может быть установлена в документированной процедуре по внутренним аудитам, может устанавливаться при проведении анализа СМК со стороны руководства.

3.5 Разработка программ внутренних проверок. Внеплановые внутренние проверки.

Порядок проведения процедур сертификации систем менеджмента качества:

- организация работ;
- первый этап аудита - анализ документов системы менеджмента качества организации-заявителя;
- подготовка второго этапа аудита - аудит (проверка) «на месте»;
- проведение второго этапа - аудита (проверки) «на месте» и подготовка акта по результатам аудита;
- завершение сертификации, выдача и регистрация сертификата;
- инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества.

3.6 Подготовка проверки. Формирование аудиторской группы

Определение трудозатрат на проведение аудита. Формирование комиссии по сертификации.

Анализ документов систем менеджмента качества проверяемой организации

Анализ документов системы менеджмента качества. Сбор и анализ дополнительных сведений о качестве продукции (услуг) организации. Подготовка письменного заключения. Обоснование проведения частичного аудита «на месте» для снятия неясных вопросов или перехода ко второму этапу аудита. Направление заключения в проверяемую организацию. Оплата проведения первого этапа аудита с выездом «на место».

3.7 Управление планами проверок. Подготовка рабочих документов. Подготовка чек-листов

Результаты аудита могут, в зависимости от целей аудита, указывать на необходимость коррекции, корректирующих действий или на возможности улучшения. Такие мероприятия обычно, решаются и предпринимаются проверяемой организацией в согласованные сроки. Как правило, проверяемая организация держит руководителя программы аудита и/или аудиторскую группу в курсе этих действий.

Литература: 1-6, 23–30, 15-41

4. ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ

4.1 Организация проверки в соответствии с ИСО 19011

Типовая схема проведения аудита.

4.2 Технология проверки

Аудит можно проводить с использованием ряда методов аудита. В данном приложении можно найти объяснение наиболее часто применяемых методов аудита.

Литература: 1-6, 9 – 10, 15-41

4.3 Порядок проведения проверки

Цель такого заседания заключается в следующем:

- а) подтвердить согласие всех сторон (например, проверяемой организации, аудиторской группы) с планом аудита;
- б) представить аудиторскую группу и разъяснить их функции;
- с) удостовериться в том, что запланированный аудит может быть выполнен.

4.4 Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий

Результаты аудита могут, в зависимости от целей аудита, указывать на необходимость коррекции, корректирующих действий или на возможности улучшения. Такие мероприятия обычно, решаются и предпринимаются проверяемой организацией в согласованные сроки. Как правило, проверяемая организация держит руководителя программы аудита и/или аудиторскую группу в курсе этих действий.

14. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Обучающиеся допускаются к итоговой аттестации после изучения материала по каждому модулю в объеме, предусмотренном учебным планом программы.

14.1. Форма аттестации

Форма итоговой аттестации	Зачет / Незачёт по совокупности 4-х аттестационных тестов – успешно выполненных тестовых заданий по каждому модулю
Требования к итоговой аттестации	Выполнение итоговых аттестационных тестов после изучения материала тем каждого из модулей путём ответов на вопросы (тесты)
Критерии оценивания	Слушатель считается аттестованным при положительном оценивании итоговой аттестации
Оценка	Зачтено/не зачтено

14.2. Оценочный материал

Для дистанционной формы обучения оценка качества освоения программы осуществляется в виде итоговой аттестации путём прохождения теста после изучения тем каждого модуля, в форме выбора одного правильного ответа из множественного выбора.

Пример перечня вопросов для проведения тестов по Модулю 1:

1. Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система – это принцип:
 - а) Ориентация на потребителя
 - б) Улучшение
 - в) Процессный подход
 - г) Менеджмент взаимоотношений
 - д) ни один из перечисленных
2. Что из нижеперечисленного не является принципом менеджмента качества:
 - а) взаимодействие работников
 - б) Принятие решений, основанных на свидетельствах
 - в) Постоянное повышение качества продукции
 - г) Процессный подход
 - д) ни один из перечисленных
3. В каком стандартов ISO описаны принципы менеджмента качества:
 - а) ИСО 9001
 - б) ИСО 19011
 - в) ИСО 9000
 - г) во всех вышеперечисленных
 - д) ни в одном из перечисленных

Пример перечня вопросов для проведения тестов по Модулю 2:

1.1 Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 цели в области качества, среди прочего, должны:

- a) быть установлены для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для СМК
- b) учитывать применимые требования
- c) подлежать мониторингу
- d) всё, указанное выше
- e) ничто из указанного выше

1.2 Какой из пунктов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 требует, чтобы цели в области качества были документированы:

- a) п. 7.5.1 (Документированная информация. Общие положения)
- b) п. 6.2.1 (Цели в области качества и планирование их достижения)
- c) п. 5.3 (Управление документированной информацией)
- d) всё, указанное выше
- e) ничто из указанного выше

1.3 Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях, потому что это требование ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

- a) п. 9.1 (Мониторинг, измерение, анализ и оценка. Общие положения)
- b) 5.1.2 (Ориентация на потребителей)
- c) п. 4.2 (Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон)
- d) всё, указанное выше
- e) ничто из указанного выше

Пример перечня вопросов для проведения тестов по Модулю 3:

1. Составьте чек-лист (вопросник) для проведения внутренней проверки пункта 7.2 «Компетентность, осведомленность и подготовка (персонала)» ИСО 9001

2. Составьте чек-лист (вопросник) не менее чем из 10 вопросов для проведения внутренней проверки подразделения «Отдел закупок» предприятия по производству металлоизделий для строительства.

Пример перечня вопросов для проведения тестов по Разделу 4:

- 1 Перечислите, что должен сообщить руководитель аудиторской группы на предварительном совещании.

- 2 Перечислите, что должен сообщить руководитель аудиторской группы на заключительном совещании

Слушатель считается аттестованным, если имеет положительную оценку (от 70 баллов и выше), то есть обучающимся дано не менее 70% правильных ответов.

14.3 Критерии оценки

Критерии оценки обучающегося на недифференцированном зачете по результатам пройденных 4-х тестов по каждому из 4-х модулей.

Характеристика ответа	Баллы / %	Оценка
Теоретическое содержание курса освоено, даны правильные ответы на аттестационные вопросы в тестах (не менее 70% правильных ответов), либо баллов (70 из 100)	70-100	Зачет
Ответы на тестовые вопросы даны с ошибками, теоретическое содержание курса не освоено, набрано менее 70 баллов или дано правильных ответов меньше чем в 70 %	менее 70	Незачет

15. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

15.1. Материально-технические условия реализации программы

Программа реализуется с применением дистанционных образовательных технологий. Для этого разработаны учебно-методические материалы (лекции), размещенные в системе дистанционного обучения института на сайте www.aovniis.ru, которые позволяют слушателям самостоятельно осваивать содержание программы. Материал скомпонован таким образом, что обучающийся, переходя от первого раздела к последующему набирает необходимый уровень информации, осваивая постепенно прочитанное.

Для обучения необходимо следующее:

- мультимедийное оборудование (компьютер стационарный либо ноутбук, либо планшет или кпк (сотовый телефон);
- интернет-связь;
- элементарные, интуитивно-понятные умения пользования интернетом.

Доступ до приложения LearnPress предоставляется каждому обучающемуся после регистрации на сайте АО "ВНИИС" в личном кабинете <https://aovniis.ru/lp-profile/>, и по факту заключения договора на оказание образовательной услуги. Заключение договора осуществляется вне приложения LearnPress! Заключение договора происходит путём обмена информацией по электронной почте с зарегистрированным пользователем. В этом случае обучающемуся предоставляется доступ до лекционного материала (система LearnPress, сайт www.aovniis.ru)

Специальные компьютерные навыки для освоения материалов курса не требуются.

15.2. Обеспечение образовательной деятельности соответствующими технологическими средствами, обеспечивающими освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся

№	Наименование организации	Участвует в реализации следующих разделов/тем	Формы участия
1	Timeweb	Домен, хостинг, сервер, облачное хранилище данных	Регистрация, контакт, хранение персональных данных, библиотека СМК
2	LMS-система управления обучением "LearnPress" – это специальный сервис, предоставляющий пользователям различные учебные материалы: от онлайн-уроков до полноценных годовых курсов. В основу LMS заложена SaaS-платформа, благодаря которой доступен процесс управления обучением и оценки результатов. Кроме того, многие системы позволяют работать через смартфон, что позволяет проводить обучение из любой точки мира. (LMS – от англ. Learning Management System) в качестве плагина внедрена в интернет-ресурс для предоставления возможности проводить онлайн-уроки и курсы повышения квалификации.	Все модули и темы образовательной программы	Доступ до чтения / скачивания / тестирования

15.3. Критерии целевого образования

Не применимо.

15.4. Учебно-методическое обеспечение учебного процесса

Учебно-методическое обеспечение учебного процесса достигается путем:

- чтения лекционного материала (с экрана или путём скачивания и дальнейшего вывода на печать), представленного в виде PDF-файлов лекционного материала по темам модулей;
- использования учебной литературы по СМК (учебное пособие, стандарты) представленные в списке литературы пункта 15.5, позиции: 1-6;
- интернет-сайты, представленные в списке литературы пункта 15.5, позиции: 48-49;

А также в качестве вспомогательного материала обучающимся могут быть использованы:

- доступа к информационным ресурсам "Росстандарт"(ссылка расположена в Библиотеке СМК по адресу: <https://aovniis.ru/library/библиотека-смк/>;

Учебная литература для обеспечения учебного процесса является достаточной, ее тематический

состав определён руководителями курсов совместно с преподавателями.

15.5. Список использованной литературы и документов

- 1) Лебедев А.В. Учебное пособие: Руководство по системе менеджмента качества (на основе стандарта ISO 9001-2015) // АО ВНИИС / А.В. Лебедев – 67 с.
- 2) ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- 3) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
- 4) ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента
- 5) ГОСТ Р ИСОМЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Ч.1 Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию СМК
- 6) ГОСТ Р ИСОМЭК 17021-3-2021 Оценка соответствия. Ч.3 Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию СМК

Литература с 1 по 6 доступны в библиотеке сайта "Библиотека СМК"

Литература доступна из любой страницы сайта, путём входа в раздел "Библиотека" в головной зоне сайта в "шапке" (в 'head'), по адресу: <https://aovniis.ru/library/библиотека-смк/>

- 7) Федеральный закон "О техническом регулировании" №184-ФЗ (с изменениями на 2 июля 2021 года) (редакция, действующая с 23 декабря 2021 года)
- 8) Федеральный Закон "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 14 июля 2022 года)
- 9) Закон Российской Федерации "Об обеспечении единства измерений" от 26.06.2008 года №102-ФЗ, 1998 г.
- 10) ГОСТ Р 58490-2019 Системы менеджмента качества. Порядок сертификации производств с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015
- 11) Екатеринин, М. В. О ходе разработки новой версии международного стандарта ИСО 9001:2015 и методах совершенствования систем менеджмента качества / М. В. Екатеринин // Вестник качества. – 2014. – № 2.
- 12) Чайка, И. И. Вглядываясь в будущее ISO 9001 / И. И. Чайка, В. И. Галеев, Е. К. Аванесов // Стандарты и качество. – 2012. – № 2.
- 13) ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Электронный ресурс]. – Техэксперт. <http://docs.cntd.ru>
- 14) ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс]. – Техэксперт. –<http://docs.cntd.ru>
- 15) Галеев, В. И. Разработка национального межотраслевого стандарта с дополнительными требованиями к системам менеджмента качества / В. И. Галеев, М. В. Екатеринин // Стандарты и качество. – 2011. – № 9. – 13 с.
- 16) Екатеринин, М. В. Вопросы применения требований стандартов на системы менеджмента качества для разных отраслей экономики / М. В. Екатеринин // Сертификация. – 2012. – № 2. – 19 с.
- 17) Чайка, И. И. Стандарт ИСО 9001:2015. Что нас ожидает? / И. И. Чайка // Стандарты и качество. – 2014. – № 6. – 19 с.
- 18) Комбс, О. Мудрый стандарт ИСО 9001:2015 / О. Комбс // Управление качеством. – 2014. – № 10. – 16 с.
- 19) Шаг вперед с ИСО 9001:2015. [Электронный ресурс] – <http://www.klubok.net/article2722.html>
- 20) Музыченко В.В. Управление персоналом : учебник / В. В. Музыченко. – М., Академия, 2008. – 216 с.

Нижеприведённые ресурсы взяты из Списка источников самого Стандарта ИСО 9001-2015

- 21) ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach
- 22) ISO 10001, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
- 23) ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

- 24) ISO 10003, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
- 25) ISO 10004, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring
- 26) ISO 10005, Quality management systems — Guidelines for quality plans
- 27) ISO 10006, Quality management systems — Guidelines for quality management in projects
- 28) ISO 10007, Quality management systems — Guidelines for configuration management
- 29) ISO 10008, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions
- 30) ISO 10012, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- 31) ISO /TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- 32) ISO 10014, Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
- 33) ISO 10015, Quality management — Guidelines for training
- 34) ISO /TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- 35) ISO 10018, Quality management — Guidelines on people involvement and competence
- 36) ISO 10019, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- 37) ISO 14001, Environmental management systems — Requirements with guidance for use
- 38) ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
- 39) ISO 31000, Risk management — Principles and guidelines
- 40) ISO 37500, Guidance on outsourcing
- 41) ISO /IEC 90003, Software engineering — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to computer software
- 42) IEC 31010, Risk management — Risk assessment techniques
- 43) IEC 60300-1, Dependability management — Part 1: Guidance for management and 66 ISO 9001:2015 application
- 44) IEC 61160, Design review [25] Quality management principles, ISO 1)
- 45) Selection and use of the ISO 9000 family of standards, ISO 1)
- 46) ISO 9001 for Small Businesses — What to do? Advice from ISO /TC 176, ISO 1)
- 47) Integrated Use of Management System Standards, ISO)

Интернет ресурсы:

- 48) <https://www.iso.org/home.html> (Основная страница в интернете по теме СМК. Доступ свободный)
- 49) https://web.archive.org/web/20071004225623/http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/how_to_use_the_catalogue.htm (ISO Catalogue - Архив интернета — некоммерческая организация, главной заявленной целью архива является предоставление всеобщего доступа к накопленной в интернете информации. Коллекция состоит из множества подколлекций архивированных веб-сайтов, оцифрованных книг, аудио- и видеофайлов, игр, программного обеспечения. Доступ свободный).

15.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса

В состав преподавателей входят специалисты, принимающие непосредственное участие в работе по созданию учебно-тематического плана.

№	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Основное место работы	Основание для взаимодействия с АО "ВНИИС"
2	Лебедев Андрей Викторович	Кандидат экономических наук, Эксперт по подтверждению соответствия, Преподаватель	АО "ВНИИС"	Директор
3	Вихронов Константин Леонидович	Преподаватель, Эксперт по сертификации систем менеджмента с 2007 года (СМК, СЭМ, СМБТиОЗ), руководитель Органа по сертификации по сертификации с 2018 года, аудитор в международных системах сертификации (ТЮФ Рейнланд, SGS, ТЮФ Зюд, ТЮФ Норд) с 2009 года.	Орган по сертификации, ООО "ТЮФ АУСТРИЯ СТАНДАРТЫ И СООТВЕТСТВИЕ"	Договор ГПХ № 2 от 08.11.2022

16. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящая программа повышения квалификации предназначена для реализации стандарта ИСО 9001:2015, как руководство по вопросу о достижения поставленных целей – ресурсы, ответственность, сроки, методы оценки результатов. На наш взгляд, эти знания окажут позитивное влияние на тех, кто пройдет курс повышения квалификации по этой программе и помогут обратить цели, которые порой на поверку оказываются пустыми декларациями, в живую формулировку приоритетов, к которым на самом деле движется их организация, где они работают или над совершенствованием которой они трудятся. «Это наш текущий статус. Вот где мы хотим быть. Это то, что мы будем делать, чтобы попасть туда» - так будут расставляться акценты в своей работе обучившимися по данной программе повышения квалификации. Эти акценты новые – те, которые ИСО 9001:2015 расставляет в вопросе постановке целей в области качества и делает эффективными требования по распространению среди сотрудников информации о сути самих целей.

Таким образом, чем больше людей вовлечены в СМК на базе ИСО 9001-2015, тем более интенсивное движение в желаемом направлении мы будем наблюдать на практике применения стандарта.