

**РОСЖЕЛДОР**  
**Федеральное государственное бюджетное**  
**образовательное учреждение высшего образования**  
**«Ростовский государственный университет путей сообщения»**  
**(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по внешним связям  
и производственной практике



М.А.Каплюк

2020 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
**«Внутренний аудит системы менеджмента качества организации»**  
(по профилю основной профессиональной образовательной программы вуза –  
38.04.02 «Менеджмент»)

Ростов-на-Дону  
2020

## **Общая характеристика программы**

Дополнительная профессиональная программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата).

### **ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА**

#### **Цель обучения:**

совершенствование существующих и приобретение новых компетенций, необходимых для проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества на уровне требований и руководящих указаний стандартов ISO 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 19011:2012.

#### **Категория слушателей:**

1. Менеджеры по качеству организаций.
2. Внутренние аудиторы.
3. Консультанты и специалисты в области систем менеджмента.

**Форма обучения:** заочная, без отрыва от производства.

**Трудоемкость программы:** 40 ч., из них: 40 ч. – электронное обучение.

**Сроки освоения программы:** 2 недели (10 рабочих дней).

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате изучения курса слушатели должны:

### **ОБЛАДАТЬ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ:**

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);  
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

### **ОБЛАДАТЬ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ:**

владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1);  
способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

### **ОБЛАДАТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ:**

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построении экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10);

владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов (ПК-11).

### **ЗНАТЬ:**

- основные требования международных стандартов ИСО 9001:2011 и ИСО 19011:2011;

- методологические основы менеджмента;

- сущность, виды и принципы аудита;

- требования к аудиторам;

- этапы подготовки и проведения аудита;

- документы аудита;

- коммуникативные техники, используемые в процессе проведения аудита;

та;

- сущность корректирующих мероприятий по исправлению несоответствий.

**УМЕТЬ:**

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

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей (тем)	Всего часов	Электронное обучение	Форма аттестации	Преподаватель
1	2	3	4	5	6
1	<b>Модуль 1. Система менеджмента качества организации</b>	14	14	Промежуточный тест	РГУПС
1.1	Тема 1.1. Основные положения и терминология (ГОСТ Р ИСО 9000)	4	4		
1.2	Тема 1.2. Документация СМК	4	4		
1.3	Тема 1.3. Ответственность руководства	2	2		
1.4	Тема 1.4. Управление ресурсами	4	4		
2	<b>Модуль 2. Место внутреннего аудита в системе менеджмента качества и методология аудита</b>	6	6	Промежуточный тест	РГУПС
2.1	Тема 2.1. Место и значение внутреннего аудита в системе менеджмента качества	2	2		
2.2	Тема 2.2. Стандарты в области внутреннего аудита качества. Принципы и виды аудита	4	4		
3	<b>Модуль 3. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита</b>	18	18	Промежуточный тест	РГУПС
3.1	Тема 3.1. Планирование и подготовка аудита. Менеджмент программы аудита	4	4		
3.2	Тема 3.2. Проведение аудита. Документы аудита. Прослеживание дальнейших действий по результатам внутреннего аудита	7	7		
3.3	Тема 3.3. Теория коммуникации. Техника постановки вопросов. Управление возражениями	5	5		
3.4	Тема 3.4. Процедура «Внутренний аудит» в руководстве по качеству организации	2	2		
4	<b>Модуль 4. Итоговая аттестация</b>	2	2	Экзамен в форме итогового тестирования	Комиссия
	<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>40</b>		

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование модуля	Количество учебных часов по неделям	
		1 неделя	2 неделя
1.	Модуль 1. Система менеджмента качества организации	14	
2.	Модуль 2. Место внутреннего аудита в системе менеджмента качества и методология аудита	6	
3.	Модуль 3. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита		18
4.	Модуль 4. Итоговая аттестация		2
	<b>Всего часов</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

### Рабочая программа учебных модулей (тем)

#### Модуль 1. Система менеджмента качества организации

##### **Тема 1.1. Основные положения и терминология (ГОСТ Р ИСО 9000)**

Системный подход к управлению качеством.

Принципы и организационные аспекты СМК.

Комплекс стандартов ИСО серии 9000. Их назначение. Сеть и взаимодействия процессов. Модели непрерывного улучшения процессов.

##### **Тема 1.2. Документация СМК**

Структура документации системы менеджмента качества.

Обязательная внутренняя документация (Политика, цели, руководство по качеству, шесть обязательных документированных процедур).

##### **Тема 1.3. Ответственность руководства**

Обязательства. Политика. Планирование. Распределение ответственностей. Анализ функционирования СМК руководством организации.

##### **Тема 1.4. Управление ресурсами**

Обеспечение, поддержание и развитие основных ресурсов: компетентности персонала, инфраструктуры (помещения, оборудование и другие средства труда), производственной среды (условия для персонала), банков данных и другой информации и т.д.

#### Модуль 2. Место внутреннего аудита в системе менеджмента качества и методология аудита

##### **Тема 2.1. Место и значение внутреннего аудита в системе менеджмента качества**

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

Термины и определения в области внутреннего аудита качества. Аудит, аудитор, технический эксперт, аудиторская группа. Критерии аудита. Свиде-

тельства аудита. Наблюдения аудита. Заключение по результатам аудита. Риск. Компетентность. Заказчик аудита. Наблюдатель, сопровождающее лицо. Программа и план аудита. Объем аудита.

## **Тема 2.2. Стандарты в области внутреннего аудита качества. Принципы и виды аудита)**

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

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

## **Модуль 3. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита**

### **Тема 3.1. Планирование и подготовка аудита. Менеджмент программы аудита**

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

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

### **Тема 3.2. Проведение аудита. Документы аудита**

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

Составление отчета. Содержание отчета Требования к отчету по аудиту.

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

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

### **Тема 3.3. Теория коммуникации. Техника постановки вопросов. Управление возражениями**

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

### **Тема 3.4. Процедура «Внутренний аудит» в руководстве по качеству организации**

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

#### **Модуль 4. Итоговая аттестация**

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Реализация учебной программы должна проходить в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок реализации дополнительного профессионального образования.

Учебная программа реализуется по заочной форме обучения с использованием сетевой дистанционной образовательной технологии.

Для реализации сетевой дистанционной образовательной технологии должен быть разработан учебно-методический комплекс (контент), размещенный в электронной образовательной среде на Web-сайте РГУПС. В состав учебно-методического комплекса (контента) входят:

- постоянно обновляемые информационные ресурсы, в том числе электронные справочники и нормативные документы;
- учебно-методические материалы;
- система электронных тестов для промежуточного контроля знаний обучающихся.

Для самостоятельной работы в рамках электронного обучения обучающиеся используют персональные компьютеры на рабочих местах, а также могут использовать кабинеты охраны труда при наличии в них персональных компьютеров. Персональные компьютеры должны быть подключены к сети Интернет или СПД.

В процессе прохождения электронного (дистанционного) обучения слушатели проходят текущий (промежуточный) контроль знаний в виде тестирования. После успешного прохождения текущего (промежуточного) контроля знаний обучающийся допускается к итоговой аттестации.

## **ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

Текущий (промежуточный) контроль знаний обучающихся осуществляется в форме тестирования с использованием системы электронных тестов.



Обучение по дополнительной профессиональной программе завершается экзаменом (итоговая аттестация) в форме итогового тестирования. Экзамен проводится аттестационной комиссией, создаваемой приказом ректора ФГБОУ ВО РГУПС.

Обучающимся, успешно сдавшим экзамен, выдается удостоверение о повышении квалификации.

## Оценочные материалы

### Перечень вопросов для подготовки к итоговой аттестации

1. Принципы построения системы менеджмента качества.
2. Что такое цикл PDCA?
3. Виды документации СМК.
4. Содержание политики организации в области качества?
5. Что в себя включают основные ресурсы системы менеджмента качества?
6. Организация, порядок подготовки и принципы проведения внутреннего аудита.
7. Документирование внутреннего аудита и оформление результатов аудиторской проверки.
8. Контроль качества проведения внутреннего аудита, образование аудитора.
9. Методика проведения внутреннего аудита.
10. Нормативное регулирование внутренней аудиторской деятельности.
11. Цель аудита и источники информации при внутреннем аудите.
12. Особенности внутреннего аудита образовательного учреждения.
13. Характеристика основных этапов внутреннего аудита.
14. Понятия, цели и задачи внутренней аудиторской деятельности.
15. Стандарты внутренней аудиторской деятельности.
16. Основные этапы планирования внутреннего аудита.
17. Виды аудиторских доказательств и способы их получения.
18. Понятие аудиторского заключения, его виды.
19. Планирование внутреннего аудита, его назначение и принципы.
20. Роль аналитических процедур в аудиторской проверке.

## Список использованных источников

1. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2013.
2. ГОСТ 180 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2012.
3. ГОСТ Р 180 9000-2011. Системы менеджмента качества. Требования. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2012.
4. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. - М.: Изд-во Стандартиформ, 2013.
5. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров/ А.П.Агарков.- М.б Дашков и к, 2014.- Режим доступа: <http://znanium.com>
6. Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования. – СПб.: СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2006.
7. Окрепилов В.В. Словарь терминов и определений в области экономики и управления качеством. — СПб.: Наука, 2007.
8. Ерофеева В.А., Пискунов В.А., Битюкова Т.А. Аудит. – М.: Юрайт, Высшее образование, 2010.
9. Суйц В.П., Ситникова В.А. Аудит. – М.: КноРус, 2010.
10. Рогуленко Т.М., Пономарева С.В. Аудит. – М.: КноРус, 2010.
11. Подольский В.И., Савин А.А., Сотникова Л.В., Мамаева Г.Н. Аудит. – М.: Волтерс Клувер, 2010.
12. Лебедева Е.М. Аудит. – М.: Академия, 2009.