



**Частное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Региональный Центр «ЕвроКачество Плюс»**

---

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧОУ ДПО

«Региональный Центр

«ЕвроКачество Плюс»



С.П. Ожигов

2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
дополнительная общеразвивающая программа

**Требования международного стандарта ISO 9001:2015**

Самара – 2022

## 1. Пояснительная записка

Данная Программа разработана на основании следующих нормативных документов:

- 1) Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2) Приказ Министерства просвещения России от 09.11.2018 №196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- 3) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 №816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дистанционных образовательных программ»;
- 4) Постановление Правительства РФ от 15.09.2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

Данная Программа предназначена для лиц, имеющих среднее образование и заинтересованных в получении знаний в области систем менеджмента на основе требований международного стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Актуальность данной Программы обусловлена тенденцией сближения инициатив государства и общества в области устойчивого развития и прозрачности и растущей потребностью населения в получении знаний непрерывного совершенствования.

Новизна Программы обусловлена выходом очередной версии международного стандарта ISO 9001:2015 и национального стандарта данной группы

Учебный процесс по дистанционной форме обучения предусматривает самостоятельное освоение учебной программы, размещенной на веб-ресурсе ЧОУ ДПО «Региональный Центр «ЕвроКачество Плюс», на протяжении определенного промежутка времени. При этом обучающийся может самостоятельно выбирать темп изучения материала, прохождения упражнений и тестирования. Данная форма предполагает исключительно дистанционное обучение на расстоянии, не требует физического одномоментного присутствия в одном месте преподавателя и обучающегося, за исключением времени проведения вебинара, в течении которого слушатели и преподаватель общаются в режиме онлайн.

Часть учебного процесса, проводимая в формате вебинара - это обучающее занятие, при котором слушатели и преподаватель общаются в режиме онлайн. Во время вебинара каждый из участников находится у своего компьютера, а связь между ними поддерживается через Интернет посредством веб-ресурса ЧОУ ДПО «Региональный Центр «ЕвроКачество Плюс».

Процесс обучения состоит из лекционных занятий (вебинаров), самостоятельного изучения обучающимися учебных, справочно-информационных материалов, решения задач и прохождения заданий тестирования, размещенных ЧОУ ДПО «Региональный Центр «ЕвроКачество Плюс» на веб-ресурсе курса обучения в сети Интернет. Оценка тестирования производится в автоматическом режиме с предоставлением результатов в электронном виде как техническому куратору обучения ЧОУ ДПО «Региональный Центр «ЕвроКачество Плюс», так и обучающемуся на его электронной странице курса.

Доступ к материалам курса обучающимися осуществляется по индивидуальным логинам и паролям, предоставляемым после получения заявки от обучающегося или заказчика-представителя обучающегося – юридического лица.

В процессе оказания образовательных услуг обеспечивается получение знаний в области системы менеджмента качества по разработке документации, проведению внутренних аудитов и подготовке к сертификации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта.

По результатам обучения после прохождения тестирования слушателям выдаются сертификаты установленного ЧОУ ДПО «Региональный Центр «ЕвроКачество Плюс» образца.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Целью программы является формирование у обучающихся знаний в области современных систем управления качеством - системы менеджмента качества международного стандарта ISO 9001:2015 посредством предоставления учебных материалов, разъяснительной информации и контроля успешности восприятия получаемых знаний у обучающихся промежуточным опросом и итоговым тестированием.

Задачей программы является удовлетворение образовательных потребностей и интересов обучающихся, не противоречащих законодательству Российской Федерации, осуществляемых за пределами федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований.

## 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов, модулей, тем	Всего, час.	В том числе:	
			теорет. занятия	практ. занятия
1.	Система менеджмента качества: основные вопросы и терминология. Принципы менеджмента качества. Процессный подход	1	0,5	0,5
2.	Понятие «контекст организации». Потребности и ожидания заинтересованных сторон	0,5	0,5	-
3.	Лидерство руководства: обязательства и ответственность, политика в области качества	0,5	0,5	-
4.	Планирование: действия по реагированию на риски и возможности, цели в области качества, планирование изменений	1	1	-
5.	Ресурсы, компетентность, осведомленность и обмен информацией. Управление	1	0,5	0,5

	документированной информацией			
6.	Планирование и управление деятельностью. Проектирование. Закупки	1	1	-
7.	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	1	1	-
8.	Возможности для улучшения в системе менеджмента качества: выявление несоответствий, корректирующие действия, реализация принципа постоянного улучшения	1	0,5	0,5
9.	Рекомендации по разработке и внедрению СМК	0,5	0,5	-
10.	<b>Итоговый контроль знаний в форме тестирования</b>	0,5	-	0,5
<b>ИТОГО:</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Форма обучения:

- с применением дистанционных технологий обучения.

Срок освоения программы – 8 часа, из них теоретические занятия – 6 часов и самоподготовка (практические занятия) – 2 часа.

Режим/график занятий:

- при дистанционном обучении - по индивидуальному согласованному с заказчиком графику в соответствии с условиями договора на оказание образовательных услуг с учетом календарного учебного графика программы.

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

Система менеджмента качества формализована в стандартах, разработанных международной организацией ISO. Членами ISO являются органы стандартизации многих стран (всего около 150).

Комплекс международных стандартов ISO серии 9000 под общим названием "Системы менеджмента качества" аккумулирует в себе мировой опыт наиболее успешных компаний. Особенностью стандарта является то,

что он предъявляет требования не к качеству продукции/услуг напрямую, а к системе управления предприятием (т.е., к системе менеджмента качества), которая в свою очередь обеспечивает предсказуемый и стабильный уровень качества продукции/услуг.

Требования к системам менеджмента качества установлены в стандарте ISO 9001. Они являются общими и применимыми к организациям в любых секторах промышленности или экономики независимо от категории продукции. Так как стандарт ISO 9001 не устанавливает требований к продукции, то требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией, исходя из предполагаемых запросов потребителей или требований регламентов. Стандарт помогает построить эффективную клиенториентированную систему менеджмента, позволяющую удовлетворять и превосходить ожидания клиентов, что, в свою очередь, дает компании возможность стабильно зарабатывать деньги.

На сегодняшний день ISO 9001 является наиболее популярным сертификационным стандартом на системы менеджмента во всем мире, в том числе и в России, причем количество сертифицированных компаний растет с каждым годом. За последние годы число сертифицированных в мире компаний возросло более чем в 20 раз. Согласно последним опубликованным опросам доклада «The ISO Survey» Международной организацией по стандартизации, в 2014 году было выдано 1 138 155 документов о соответствии стандарту ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования».

Начиная с 2015 года, все международные стандарты ISO на системы менеджмента имеют одинаковую структуру высокого уровня, идентичный основной текст и общие термины с ключевыми определениями. Это сделано, в том числе для удовлетворения пользователей, внедряющих несколько стандартов ISO на системы менеджмента.

Организация должна:

- определить контекст организации;
- определить потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- установить соответствующую политику;
- определить процессы, необходимые для СМК;
- определить риски и возможности, подлежащие рассмотрению;
- определить применимые законодательные и иные требования;
- определить приоритеты и установить соответствующие цели;

- установить структуру и программу для реализации политики и целей;
- обеспечить реализацию политики и соблюдение соответствия СМК;
- обеспечить возможность адаптироваться к меняющимся обстоятельствам.

Организация должна определить:

- а) заинтересованные стороны, которые имеют отношение к системе менеджмента качества;
- б) соответствующие потребности и ожидания (т.е. требования) этих заинтересованных сторон.

Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их требованиях.

Область применения должна поддерживаться как документированная информация и быть доступной заинтересованным сторонам.

Соответствие требованиям ISO 9001:2015 может быть заявлено только в том случае, если требования, определенные как неприменимые, не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать соответствие продукции и услуг и повышать удовлетворенность потребителей.

Организация должна разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия.

Высшее руководство должно демонстрировать лидерство и приверженность в отношении СМК посредством ряда управленческих инструментов.

Высшее руководство должно демонстрировать лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителя. Высшее руководство должно разработать, внедрить и поддерживать в актуальном состоянии политику в области качества

В разделе «Планирование» содержится описание того, как организация должна:

- определять свое положение относительно качества ее продукции и услуг;
- понимать свои законодательные и прочие обязательства;
- на основе такого понимания разрабатывать стратегию и политику улучшения результативности СМК, устанавливая плановые и целевые показатели;

- разрабатывать программу достижения плановых и целевых показателей.

При планировании в СМК организация должна учесть факторы и требования и определить риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что СМК может достичь намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предупреждения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

Организация должна установить цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для СМК.

Организация должна определять и выделять ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения СМК.

Организация должна рассматривать возможности и ограничения, связанные с существующими внутренними ресурсами и то, что необходимо получить от внешних поставщиков.

Ресурсы:

- Персонал;
- Специальные знания и опыт;
- Инфраструктура;
- Технологии;
- Финансы и др.

Организация должна планировать, внедрять процессы, необходимые для выполнения требований к поставке продукции и предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6 ISO 9001:2015, и осуществлять управление этими процессами. Организация должна управлять запланированными изменениями и анализировать последствия непредусмотренных изменений, предпринимая, при необходимости, меры по смягчению любых негативных последствий.

При определении требований к продукции и услугам, которые будут предлагаться потребителям, организация должна убедиться, что:

- а) требования к продукции и услугам определены, включая:
  - 1) применимые законодательные и нормативные правовые требования;
  - 2) требования, рассматриваемые организацией как необходимые;



б) может выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает.

Организация должна убедиться в своей способности выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает потребителям. Организация должна проводить анализ, прежде чем принять обязательство поставить продукцию или предоставить услуги потребителям. Если требования к продукции и услугам изменены, организация должна обеспечить, чтобы в соответствующую документированную информацию были внесены поправки, а соответствующий персонал был осведомлен об изменившихся требованиях.

Организация должна проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Организация должна определить методы получения, мониторинга и анализа этой информации. Примеры мониторинга могут включать опрос потребителей, отзывы от потребителей, встречи с потребителями, анализ доли рынка, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты дилеров.

Организация должна определять и выбирать возможности для улучшения и осуществлять необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Это должно включать:

- а) улучшение продукции и услуг в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- б) коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- с) улучшение результатов деятельности и результативности СМК.

Примеры улучшения могут включать коррекцию, корректирующее действие, постоянное улучшение, прорывное изменение, инновацию и реорганизацию.

При появлении несоответствий, в том числе, связанных с претензиями, организация должна:

- а) реагировать на данное несоответствие и насколько применимо:
  - 1) предпринимать действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;

2) предпринимать действия в отношении последствий данного несоответствия;

б) оценивать необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:

1) анализа несоответствия;

2) определения причин, вызвавших появление несоответствия;

3) определение наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо еще;

с) выполнять все необходимые действия;

д) проанализировать результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

е) актуализировать при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования;

ф) вносить при необходимости изменения в СМК.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

Организация должна постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества.

Организация должна рассматривать результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

## 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Планируемым результатом освоения данной программы для обучающихся является формирование знаний по основным положениям и применимости основных требований системы менеджмента качества международного стандарта ISO 9001:2015.

## 6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

	<b>Мероприятия программы</b>	<b>1 день</b>
1	Освоение презентационных и учебных материалов	X
2	Выполнение упражнений	X
3	Тестирование	X

## **7. ОРГАНИЗАЦИОННО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ**

Программой предусмотрены занятия в виде лекций, которые проводятся с целью теоретической подготовки слушателей. Обучение проводится в дистанционном формате с использованием цифровых информационных и телекоммуникационных технологий. Лекции проводятся в виде вебинаров или видео-конференций посредством учебной платформы организации do.eq-plus.ru и других ресурсов, доступных обучающимся на их цифровых устройствах и допущенных службами безопасности заказчика к использованию.

С целью закрепления теоретических знаний предусмотрены часы для самоподготовки обучающихся по учебным и практическим материалам, размещенным в электронном виде на цифровом информационном ресурсе организации.

Каждому обучаемому предоставляется разработанная учебным центром инструкция для обеспечения удаленного доступа и работы в учебном веб-ресурсе организации.

Учебные материалы разрабатываются и транслируются преподавателями из числа штатных сотрудников организации и преподавателей, имеющих специализированные знания в области соответствующих систем менеджмента и окончивших специализированные курсы в органах по сертификации систем менеджмента по направлениям «Ведущий аудитор» «Внутренний аудитор» «Аудитор» и привлекаемых на условиях гражданско-правовых договоров.

## **8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

По окончании обучения проводится итоговый контроль знаний требований международного стандарта ISO 9001:2015.

Проверка знаний обучающихся включает текущий контроль и итоговый контроль. Текущий контроль проводится преподавателем путем устного опроса или проведения контрольных тестовых мероприятий по окончании изучения учебной темы программы обучения. Освоение программы обучения завершается итоговым тестированием.

## 9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочными материалами контроля знаний являются зачетные листы, заполняемые обучающимися после освоения материалов программы по форме, разработанной организацией.

Зачетный лист содержит не менее 10 вопросов по тематике данной программы обучения. Вопросы постоянно актуализируются. К каждому вопросу даются несколько вариантов ответов, из которых слушатель выбирает правильный/правильные (в некоторых вопросах возможны несколько правильных ответов).

### *Примеры:*

**Что должно быть рассмотрено при определении области применения системы менеджмента в соответствии с требованиями ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018?**

- внешние и внутренние факторы
- требования заинтересованных сторон
- осуществляемая деятельность, выпускаемая продукция и оказываемые услуги
- организационные единицы (подразделения), функциональные структуры и физические границы

**Какая группа ключевых слов присутствует в определении аудита?**

- систематичность, документирование, независимость, непредвзятость, объективность, критерии аудита, свидетельства аудита
- систематичность, документирование, независимость, объективность, критерии аудита, свидетельства аудита
- систематичность, продолжительность, качество объекта, независимость, непредвзятость, объективность, критерии аудита

**Проведите анализ ситуации и выберите правильный из представленных выводов:**

*«Анализ системы менеджмента со стороны высшего руководства проводится ежеквартально».*

- прямое требование п. 5.1.1 9001:2015
- несоответствие по п. 5.1.1 9001:2015
- несоответствие по п. 9.3 ISO 9001:2015
- не противоречит требованиям стандарта

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

Для освоения материалов программы и выполнения упражнений в помощь обучающимся предоставляются текстовые методические рекомендации (Приложение № 1) и видео-инструкции, размещенные в рамках изучаемой программы на платформе дистанционного обучения организации.

## **11. ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ПРИ ИЗУЧЕНИИ КУРСА**

1. Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества».

## Методические рекомендации по прохождению дистанционного обучения

1. Сайт дистанционного обучения do.eq-plus.ru позволяет ознакомиться с учебными материалами в онлайн режиме.

2. Для перехода на сайт дистанционного обучения необходимо перейти по ссылке, которую мы выслали вам заблаговременно в сообщении электронной почты.

3. Для входа в систему введите логин и пароль в соответствующие поля.

### Система дистанционного обучения

[В начало](#) ▶ [Вход на сайт](#)

### Вход

Логин

Пароль

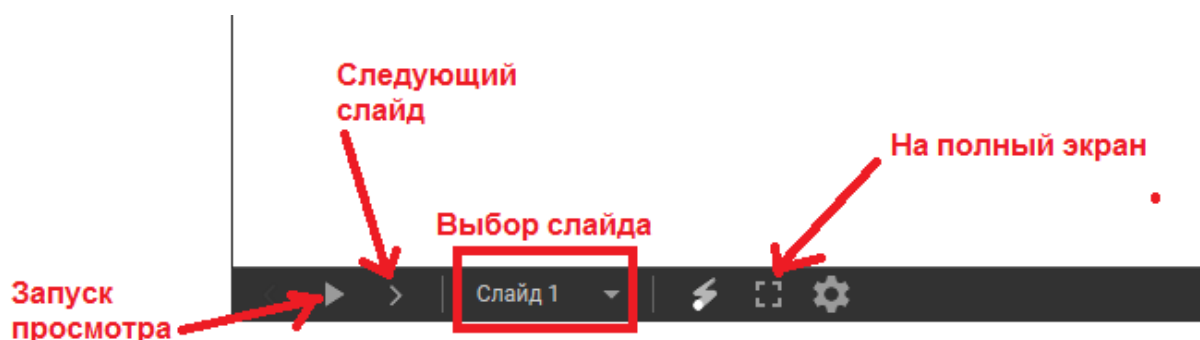
Запомнить логин

[Забыли логин или пароль?](#)

В Вашем браузере должен быть разрешен прием cookies ⓘ

4. Материалы для самостоятельного изучения представлены файлами в формате \*.pdf и \*.ppsx. Для открытия файла достаточно щелкнуть по его названию левой кнопкой мыши.

5. В зависимости от используемого браузера презентация открывается в отдельном окне просмотра.



Внизу этого окна находятся элементы управления просмотром презентации, позволяющие запустить автоматический просмотр, прокрутить слайды вручную, выбрать слайд, развернуть окно просмотра на полный экран.

6. Для подтверждения результативности обучения необходимо пройти тестирование. По прохождению тестирования система автоматически выдает результат. Для прохождения теста каждому участнику дается три попытки. Для прохождения тестирования необходимо щелкнуть левой кнопкой мыши по файлу с наименованием «Тест» в перечне материалов для изучения.. После нажатия на кнопку «Начать тестирование» осуществляется переход к тестированию:

## Тест

Разрешено попыток: 3  
Метод оценивания: Высшая оценка

Начать тестирование

По каждому вопросу теста предлагаются варианты ответов.

Перемещаться по вопросам можно также нажимая кнопки «Предыдущая страница» и «Следующая страница»:

The screenshot displays a test interface with several key components:

- NAVIGАЦИЯ ПО ТЕСТУ:** A grid of 14 question numbers (1-14). Question 5 is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it, with the text "Выбор вопроса по номеру". Below the grid is a button "Закончить попытку..." with a red arrow pointing to it and the text "Для завершения попытки".
- Question 5:** "Какие основные элементы процесса должна определять организация в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)?" It includes a "Выборите один ответ:" section with five radio button options: "требуемые входы и ожидаемые выходы", "ресурсы, необходимые для осуществления процесса" (selected), "показатели процесса", "документы, определяющие требования к осуществлению процесса", and "все вышеперечисленное".
- Question 6:** "Какие требования предъявляются к политике в области качества?" It includes a "Выберите один или несколько ответов:" section with four checkbox options: "должна применяться в виде документированной информации" (checked), "должна быть оформлена на одном листе", "должна быть доведена до сведения работников организации" (checked), and "должна быть доступной подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон" (checked).
- Navigation:** At the bottom, there are buttons for "Предыдущая страница" and "Следующая страница", both highlighted with a red box and a red arrow pointing to them, with the text "Последовательный переход".

Ниже поля произвольного выбора вопросов находится ссылка, щелкнув левой кнопкой мыши по которой осуществляется переход на итоговую страницу теста:

В начало » Мои курсы » Разработка, внедрение и поддержание результативного функционирования системы менеджмента качества » Общее » Тест » Результат попытки

НАВИГАЦИЯ ПО ТЕСТУ

1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14				

Закончить попытку...

### Тест

#### Результат попытки

Вопрос	Состояние
1	Ответ сохранен
2	Ответ сохранен
3	Пока нет ответа
4	Пока нет ответа
5	Ответ сохранен
6	Ответ сохранен
7	Пока нет ответа
8	Пока нет ответа
9	Пока нет ответа
10	Пока нет ответа
11	Пока нет ответа
12	Пока нет ответа
13	Пока нет ответа
14	Пока нет ответа

Возврат к тесту →

← Передать результаты теста на оценку

С этой страницы можно вернуться к ответам на вопросы, нажав кнопку «Вернуться к попытке», или передать результаты на оценивание, нажав кнопку «Отправить всё и завершить тест».