

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ООО «Эйм»

Е.А. Мощанский

04.05.2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**Программа повышения квалификации**

Система менеджмента качества.

ISO 9001 Quality management systems. Requirements

(ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования)

**1/001-2026-СМК**

Присваиваемая квалификация

- менеджер по системе менеджмента качества;
- менеджер по качеству;
- специалист по качеству.

Объем

Всего часов	от 16 до 270
Теоретическая (лекционная) часть занятий, час	от 8 до 120
Практические занятия, час	от 8 до 150
Форма аттестации	зачет

Форма обучения

Заочная. С применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Составитель программы: Копаницкая Ольга Константиновна

## 1. Общие положения, содержание программы

1.1. Реализация дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации (далее – ДПО ПК) направлена на совершенствование и/или получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности (и/или повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации) при планировании, организации и построении, разработке и внедрению системы менеджмента качества (далее – СМК), проведении аудитов СМК, а также в области качества продукции (работ, услуг).

1.2. Нормативно-правовую основу для разработки ДПО ПК составляют следующие документы\*:

– Федеральный закон РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказ министерства науки и высшего образования РФ от 24.03.2025 г. № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Профессиональный стандарт «Специалист по качеству» (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.04.2021 г. № 276н).

\*- Приведенные документы, полностью или частично, являются нормативной основой для настоящей ДПО ПК (включая все изменения, поправки и т.п., действующие на момент утверждения ДПО ПК)

1.3. В ДПО ПК представлены цели реализации, основные характеристики образования (объем, содержание, планируемые результаты освоения, включая перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения); организационно-педагогические условия, которые представлены в виде учебного-тематического плана, календарного учебного графика, рабочих программ, оценочных и методических материалов, форм аттестации; итоговых документов.

1.4. По итогам освоения ДПО ПК могут присваиваться следующие квалификации и связанные с ними виды профессиональной деятельности, трудовые функции и/или уровни квалификации:

- менеджер по системе менеджмента качества;
- менеджер по качеству;
- специалист по качеству.

## 2. Цель реализации ДПО ПК

- рассмотреть основные требования в области построения СМК.
- передать знания и отработать базовые навыки по разработке и внедрению СМК на предприятии.

– рассмотреть практические аспекты деятельности принципов и методов управления качеством.

– передать знания и отработать базовые навыки, необходимые руководителям и специалистам предприятий, при организации, планировании и проведении внутренних аудитов СМК.

– рассмотреть вопросы обеспечения качества продукции (работ, услуг) относительно применимой нормативно-технической документации, условиям поставок и договоров для удовлетворенности потребителей и повышения конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и организации в целом.

### **3. Основные характеристики образования**

#### **3.1. Объем ДПО ПК (трудоемкость освоения)**

Всего часов	от 16 до 270
Теоретическая (лекционная) часть занятий, час	от 8 до 120
Практические занятия, час	от 8 до 150
Форма аттестации	зачет

#### **3.2. Форма обучения**

Заочная. Реализация ДПО ПК осуществляется с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (дистанционное обучение).

Дистанционное обучение заключается в использовании для освоения ДПО ПК обучающимся удаленно с использованием специализированной электронной образовательной платформы.

Для проведения теоретических и практических занятий привлекаются специалисты, имеющие практический опыт работ по разработке, внедрению и поддержанию СМК на различных предприятиях, а также проведению аудитов СМК.

Реализация ДПО ПК осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

#### **3.3. Целевая аудитория**

- руководители предприятий разных форм собственности;
- директора по качеству, главные инженеры, менеджеры по качеству, специалисты, служащие и рабочие различных специальностей и профессий, специалисты по сертификации СМК, аудиторы СМК органов по сертификации, внутренние аудиторы СМК, аудиторы поставщиков/подрядчиков;
- частные лица, которые проявляют интерес к проблемам управления качеством.

#### **3.4. Категории слушателей**

- лица, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и/или высшее образование.

**3.5. Планируемый результат освоения ДПО ПК (профессиональные компетенции)**

В результате освоения курса слушатель должен знать:

- требования в области построения СМК;
- требования по разработке и внедрению СМК на предприятии;
- аспекты деятельности принципов и методов управления качеством;
- принципы обеспечения функционирования СМК.
- требования, необходимые руководителям и специалистам предприятий, при организации, планировании и проведении внутренних аудитов СМК.
- основные понятия в сфере СМК продукции (работ, услуг).
- Требования ISO 9000 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь), ISO 9001 Quality management systems. Requirements (ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования), ISO 19011 Guidelines for auditing management systems (ГОСТ Р ИСО 19011 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента).

- общие требования по обеспечению качества.

В результате освоения курса слушатель должен уметь:

- применять полученные знания в практической деятельности;
- принимать эффективные управленческие решения в ходе построения СМК;
- применять на практике стандарты в области СМК.
- применять методы контроля за функционированием СМК продукции (работ, услуг).
- анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования СМК в организации.
- принимать эффективные управленческие решения в ходе разработки и внедрению СМК на предприятии;
- принимать эффективные управленческие решения в ходе проведения аудитов СМК и подготавливать документы по результатам аудитов СМК и др.

Трудовое действие:

- организация работ по обеспечению функционирования СМК с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации.
- формирование структуры системы документооборота управления СМК продукции (работ, услуг) организации.
- координация разработки документов СМК, необходимых для ее функционирования.
- подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования СМК продукции (работ, услуг).
- постановка задач и контроль их выполнения сотрудниками, осуществляющими деятельность в области функционирования СМК продукции (работ, услуг).

– организация работ по проведению внешних и внутренних аудитов/проведение/участие в проведении и др.

Перечень профессиональных компетенций в соответствии с Профессиональным стандартом «Специалист по качеству» (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.04.2021 г. № 276н) (обобщенные трудовые функции с кодом/уровнем квалификации):

– осуществление работ по управлению качеством продукции (работ, услуг), В/6.

– управление качеством продукции (работ, услуг) в организации, С/7.

### **3.6. Особенности организации образовательной деятельности по ДПО ПК**

– образовательный процесс в организации осуществляется в течение всего календарного года.

– сроки освоения определяются договором об образовании и могут меняться в зависимости от запроса слушателей.

– программа курса может быть незначительно скорректирована в процессе обучения.

– для всех видов образовательной (учебной) деятельности академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

– при реализации ДПО ПК созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, которые обеспечивают освоение обучающимися образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся. Формирование информационной среды осуществляется с помощью специализированной электронной образовательной платформы.

– в учебном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут использоваться следующие организационные формы деятельности: изучение теоретического материала в формате презентаций, текстового материала, размещенного на специализированной электронной образовательной платформе; практические занятия (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.); тестирование; выполнение других видов работ, предусмотренных учебным планом.

– рабочее место педагогического работника оборудовано ПК/ноутбуком/мобильным устройством с соответствующим программным обеспечением, необходимым для осуществления учебного процесса.

– в процессе электронного обучения и использования дистанционных образовательных технологий преподаватель отслеживает запросы обучающихся, поступающие через систему дистанционного обучения (или иные применимые каналы связи: электронная почта, чаты, мессенджеры и т.п.), отвечает на вопросы обучающихся и регулярно оценивает их работу, используя различные инструменты взаимодействия.

– материалы размещаются на специализированной электронной образовательной платформе и передаются преподавателем посредством

телекоммуникаций каждому обучающемуся независимо от его места нахождения.

– обучающиеся имеют право на консультации преподавателей в случае затруднений в выполнении заданий, необходимости разъяснений и т.д. Консультации проводятся в режиме обмена сообщениями с преподавателем в личном кабинете обучающегося (или с помощью иных применимых каналов связи: электронная почта, чаты, мессенджеры, Zoom, Яндекс Телемост, МТС Линк и т.п.).

– индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются образовательной организацией на бумажных и (или) электронных носителях.

#### 4. Организационно-педагогические условия

##### 4.1. Учебно-тематический план

###### Теоретическое обучение

№ темы	Раздел, тема учебного курса, содержание лекций	Кол-во часов
1.	Введение в теорию менеджмента качества	от 0,5 до 2
1.1.	<i>Основополагающие понятия и категории теории качества и управления качеством</i>	
1.2.	<i>Назначение СМК</i>	
2.	Стандарты серии ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000)	от 0,5 до 2
2.1.	<i>Международная организация по стандартизации (ISO)</i>	
2.2.	<i>Основная терминология стандарта ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000)</i>	
3.	Общие требования к системе менеджмента качества. Требования к документации	от 0,5 до 4
3.1.	<i>Установление, документирование, внедрение и поддержание системы менеджмента качества</i>	
3.2.	<i>Постоянное улучшение результативности СМК</i>	
4.	Среда организации	от 0,5 до 8
4.1.	<i>Понимание организации и ее среды</i>	
4.2.	<i>Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон</i>	
4.3.	<i>Определение области применения системы менеджмента качества</i>	
4.4.	<i>Система менеджмента качества и ее процессы</i>	от 1 до 16
5.	Лидерство	
5.1.	<i>Лидерство и приверженность</i>	
5.2.	<i>Политика</i>	
5.3.	<i>Функции, ответственность и полномочия в организации</i>	от 1 до 18
6.	Планирование	
6.1.	<i>Действия в отношении рисков и возможностей</i>	
6.2.	<i>Цели в области качества и планирование их достижения</i>	
6.3.	<i>Планирование изменений</i>	от 1,5 до 22
7.	Средства обеспечения	
7.1.	<i>Ресурсы</i>	
7.2.	<i>Компетентность</i>	
7.3.	<i>Осведомленность</i>	

№ темы	Раздел, тема учебного курса, содержание лекций	Кол-во часов
7.4.	<i>Обмен информацией</i>	
7.5.	<i>Документированная информация</i>	
8.	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	от 1,5 до 24
8.1.	<i>Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг</i>	
8.2.	<i>Требования к продукции и услугам</i>	
8.3.	<i>Проектирование и разработка продукции и услуг</i>	
8.4.	<i>Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками</i>	
8.5.	<i>Производство продукции и предоставление услуг</i>	
8.6.	<i>Выпуск продукции и услуг</i>	
8.7.	<i>Управление несоответствующими результатами процессов</i>	от 0,5 до 12
9.	Оценка результатов деятельности	
9.1.	<i>Мониторинг, измерение, анализ и оценка</i>	
9.2.	<i>Внутренний аудит</i>	от 0,5 до 12
9.3.	<i>Анализ со стороны руководства</i>	
10.	Улучшение	от 0,5 до 12
10.1.	<i>Несоответствия и корректирующие действия</i>	
10.2.	<i>Постоянное улучшение</i>	
<b>Итого</b>		от 8 до 120

#### Практические занятия

№ занятия	Наименование	Кол-во часов
1.	Синтаксический анализ текста процедуры/стандарта	от 0,5 до 8
2.	Идентификация факторов, влияющих на СМК	от 1 до 8
3.	Идентификация заинтересованных сторон	от 0,5 до 12
4.	Определение областей применения и сертификации СМК	от 0,5 до 14
5.	Разработка политики в области качества	от 0,5 до 6
6.	Разработка целей в области качества	от 0,5 до 12
7.	Идентификация возможностей в области качества	от 0,5 до 18
8.	Идентификация рисков в области качества	от 1 до 18
9.	Определение процессов, необходимых для СМК, определение их последовательности и взаимосвязи	от 0,5 до 8
10.	Разработка показателей, критериев и методов измерения процессов необходимых для СМК	от 1 до 16
11.	Разработка программы аудита	от 0,5 до 14
12.	Идентификация записей системы менеджмента качества	от 0,5 до 14
<b>Зачет</b>		от 0,5 до 2
<b>Итого</b>		от 8 до 150

#### 4.2. Календарный учебный график

Определяется в зависимости от сроков освоения дополнительных профессиональных программ и договором об образовании и может меняться в зависимости от запроса слушателей.

Единица учебной программы	1 неделя	
	1 день	2 день
Раздел/№ темы учебного курса (лекционные занятия)	1 - 6	7 - 10
Раздел/занятие (практические занятия)	1 - 7	8-12
Итоговый контроль		зачет

### 4.3. Рабочая программа

#### *Тема 1 Введение в теорию менеджмента качества*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Основополагающие понятия и категории теории качества и управления качеством. Назначение СМК

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Синтаксический анализ текста процедуры/стандарта

#### *Тема 2 Основная терминология стандарта ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000)*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе) Международная организация по стандартизации (ISO). Основная терминология стандарта ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000)

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Определение областей применения и сертификации СМК

#### *Тема 3 Общие требования к системе менеджмента качества. Требования к документации*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Установление, документирование, внедрение и поддержание системы менеджмента качества. Постоянное улучшение результативности СМК

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Идентификация факторов, влияющих на СМК

#### *Тема 4 Среда организации*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Понимание организации и ее среды. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Определение области применения системы менеджмента качества. Система менеджмента качества и ее процессы

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Идентификация заинтересованных сторон

#### *Тема 5 Лидерство*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Лидерство и приверженность. Политика. Функции, ответственность и полномочия в организации.

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Разработка политики в области качества.

#### *Тема 6 Планирование*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Действия в отношении рисков и возможностей. Цели в области качества и планирование их достижения. Планирование изменений

*Тема 7 Средства обеспечения*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Ресурсы. Компетентность. Осведомленность. Обмен информацией. Документированная информация

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Идентификация записей системы менеджмента качества

*Тема 8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Требования к продукции и услугам. Проектирование и разработка продукции и услуг. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками. Производство продукции и предоставление услуг. Выпуск продукции и услуг. Управление несоответствующими результатами процессов

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Определение процессов, необходимых для СМК, определение их последовательности и взаимосвязи

*Тема 9 Оценка результатов деятельности*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Мониторинг, измерение, анализ и оценка. Внутренний аудит. Анализ со стороны руководства

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Разработка программы аудита. Разработка показателей, критериев и методов измерения процессов необходимых для СМК

*Тема 10 Улучшение*

Теория (текстовый материал на специализированной электронной образовательной платформе)

Несоответствия и корректирующие действия. Постоянное улучшение

Практика (видеоконференции, вебинары, решение задач и т.п.)

Идентификация рисков и возможностей в области качества

*Итоговая аттестация*

Зачет в форме теста

**4.4. Оценочные и методические материалы**

При обучении по Программе используются следующие пособия и методические рекомендации:

- презентации по курсу;
- ISO 9000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary;
- ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001 Quality management systems. Requirements;
- ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования;
- ISO 19011 Guidelines for auditing management systems;

– ГОСТ Р ИСО 19011 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента;

- бизнес кейсы;
- упражнения;
- задачи;
- тесты и др.

#### 4.5. Форма аттестации (контроль и оценка результатов обучения)

Освоение ДПО ПК (по окончании теоретического обучения и практических занятий) завершается итоговой аттестацией обучающихся в виде зачета в форме теста.

К итоговой аттестации допускается слушатель, в полном объеме выполнивший учебный план.

Тестовые вопросы содержат весь перечень изученного материала по Программе.

*ТЕСТ. Итоговая аттестация (примерный). По каждому высказыванию укажите, - истинно оно или ложно, а также напишите пункт Appendix 1 Annex SL (или прочерк) или пункт ISO 9001.*

Высказывание	Истинно	Ложно	Пункт
1. Средой (контекстом) организации называются внешние факторы, относящиеся к намерениям организации и влияющие на ее способность достигать намеченного(ых) результата(ов) ее СМК			
2. Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении СМК, в том числе посредством поддержки постоянного улучшения и поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности			
3. Риски как влияние неопределённости выражается в негативном отклонении от ожидаемого результата			
4. Возможность – это комплекс обстоятельств, которые делают что-то возможным. Использование или неиспользование возможности ведет к различным уровням риска			
5. Организация не должна планировать, каким образом оценивать результативность выполненных действий по обработке рисков			
6. Организация должна оценивать результативность предпринятых, где применимо, действий, направленных на получение требуемой компетентности лиц(а), выполняющих(его) работу под ее управлением			
7. Только работники организации должны быть осведомлены о XXX-политике и последствиях несоответствия требованиям системы XXX-менеджмента			
8. Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени СМК организации в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности			
9. Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию (среди прочих видов документированной информации) как свидетельство результатов всех корректирующих действий			
10.Коррекция – это действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения			
11.Когда обнаруживается, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, организация может принять решение об определении правомочности предыдущих результатов измерения, выполненных данным оборудованием			
12.Организация должна убедиться, что обладает способностью выполнять помимо прочих требований требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно			
13. Валидация – это подтверждение, посредством представления			

Высказывание	Истинно	Ложно	Пункт
объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены			
14. Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по входным данным проектирования и разработки			
15. В случае выполнения аутсорсингового процесса внешним поставщиком организация не обязана определять средства управления, применимые для данного процесса			
16. Все процессы производства продукции и предоставления услуг, у которых конечный выход не может быть верифицирован последующим мониторингом или измерением подлежат валидации и периодической повторной валидации			
17. Организация должна помимо прочего идентифицировать и верифицировать собственность внешних поставщиков, предоставленную для использования или включения в продукцию и услуги			
18. Собственность потребителя или внешнего поставщика не включает в себя персональные данные работников потребителя / поставщика			
19. Необходимо обеспечивать возможность проследить должностное лицо (лиц), санкционировавшее(их) выпуск продукции и услуг по записям о выпуске продукции / услуг			
20. Организация помимо прочего должна регистрировать и сохранять полученные разрешения на отклонение и полномочный орган и/или лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия			

Критерии оценки результатов тестирования (за верный ответ истинно/ложно на пункт теста присваивается 1 балл):

15-20 баллов – «удовлетворительно»

0-14 баллов – «неудовлетворительно»

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки по двухбалльной шкале («удовлетворительно» - «зачтено», «неудовлетворительно» - «не зачтено»).

#### 4.6. Итоговый документ

Лицам, успешно освоившим ДПО ПК и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации (удостоверение о повышении квалификации) в соответствии с Положением о порядке оформления, выдачи, хранения и учета документов о дополнительном профессиональном образовании, действующим в организации.