

## Внутренний аудит системы менеджмента качества

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 1 день

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 29.05.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

### Программа обучения

#### День 1

Стандарт ISO 19011:2011. Руководящие указания к организации и проведению внутренних аудитов СМК

- Определения, термины
- Ход проекта сертификации
- Сертификационный аудит
- DIN EN ISO 19011: «Нормы аудита»
- Принципы аудита: аудитор
- Задачи аудитора
- Принципы аудита: процесс аудита
- Менеджмент программы аудита

Практикум: «Составление программы внутреннего аудита на один год»

Планирование и подготовка внутреннего аудита. Программа аудита

- Цель — установление потенциала улучшения
- Детализация видов аудита
- Цели и задачи внутреннего аудита
- План подготовки внутреннего аудита

- Рамочный план проведения внутреннего аудита
- Чек-лист внутреннего аудита
- Содержание чек-листа внутреннего аудита — канва хода аудита

Практикум: «Составление плана внутреннего аудита на основе примера-образца»

Проведение внутреннего аудита. Методы и приемы аудита

- Действия аудитора во время внутреннего аудита — исследование, а не проверка
- Исследование — методическое руководство по проведению внутреннего аудита
- Схема оценки результатов аудита
- Процедура внутреннего аудита
- Краткое описание процедуры аудита — схема
- Подготовка к проведению аудита на месте
- Как готовиться к аудиту на месте
- Аудит. Вводное интервью
- Принципы работы во время внутреннего аудита
- Ход внутреннего аудита
- Заключительное собеседование

Практикум: «Подготовка сценария проведения внутреннего аудита на основе изученного материала»

Документальное оформление результатов аудита и их анализ

- Задание руководства на проведение внутреннего аудита
- Распоряжения в аудите
- Анализ документации
- Источники информации для документального оформления внутреннего аудита
- Содержание отчета по внутреннему аудиту
- Формальные аспекты отчета по аудиту
- Цель отчета по аудиту
- Документы отчета по аудиту и их альтернативы
- Чек-лист в качестве формы отчета по внутреннему аудиту

- Структура отчета по внутреннему аудиту
- Статистический обзор результатов аудита
- Схема оценки результатов внутреннего аудита

Практикум: «Подготовка и проведение интервью-процедуры внутреннего аудита»

Проведение коррекции и корректирующих действий по выявленным несоответствиям. Оценка их результативности

- Прослеживание результатов аудита
- Концепция качества подготовки внутренних аудиторов
- Определение мероприятий заказчиком внутреннего аудита

Практикум: «Проведение оценки мероприятий на практике»

Дистанционная часть (факультативно)

Видеокурс «Психология деловых отношений»

- Деловое общение
- Ключевые компетенции деловых лидеров
- Эмоциональный интеллект как фактор успеха в построении деловых отношений
- Стратегии поведения участников деловых отношений
- Ассертивность
- Средства общения
- Модель поведения в процессе общения. Транзактный анализ
- «Пристройка» в деловом общении
- Модель партнерской коммуникации GROW

Видеокурс «Навыки эффективного общения: совещания, презентации, переговоры»

- Деловые совещания: классификация, правила подготовки и проведения
- Презентация: основные идеи, требования и правила подготовки
- Вербальный, невербальный компонент в презентации
- Определение и суть переговоров

- Место переговоров в процессе делового общения
- Стратегии проведения переговоров
- Условия достижения успеха в переговорах
- Параметры подготовки к переговорам
- Принципы проведения переговоров

#### Видеокурс «Основы управления проектами»

- Управление проектами как процесс
- Жизненный цикл проекта: предиктивный, адаптивный, циклы ИТ-проектов
- Гибридизация жизненных циклов
- AGILE-подходы к управлению проектами. Принципы и методы SCRUM
- Организация проектных команд. Функции SCRUM-мастера
- Принципы и инструменты Kanban, Lean, Kaizen
- Менеджмент качества и специфика системы 5S
- Цели и задачи проекта. Основы планирования и риски

#### Видеокурс «Деятельность менеджера: функции, роли, компетенции»

- Роль менеджера в компании
- Понятие и обеспечение «управляемости». Внутренний клиент
- Функционал менеджера. Структура обязанностей
- Планирование и целеполагание: методики, расчет временных затрат
- Виды мотивации сотрудников. Основные риски при выборе системы
- Формирование работающей обратной связи
- Контроль исполнения задач: инструменты и базовые ошибки
- Делегирование полномочий без потери качества
- Индивидуальная модель компетенций менеджера

#### Видеокурс «Контент стратегии для создания и развития бренда»

##### Маркетинговые стратегии и планы

- Этапы развития маркетинга — современная маркетинговая концепция
- Основные функции и задачи маркетинга в компании
- 7 блоков маркетингового анализа

- Источники информации по основным блокам и ее достоверность
- 6 этапов маркетингового плана
- Структура блоков и порядок разработки
- Аудит маркетинга: алгоритм проведения
- Оценка эффективности маркетинговых мероприятий по финансовой модели

#### Инструменты контент-маркетинга

- Понятие и сущность контент-маркетинга
- Формирования информационного поля бренда
- Взаимосвязь контент-маркетинга и пиар-стратегии
- Каналы и инструменты контент-маркетинга: подробный обзор
- Работа с аудиторией: холодная, теплая, горячая
- Настройка ретаргетинга
- Виды и уровни сложности контента для ЦА
- Стратегия контент-маркетинга
- Формирование воронки продаж
- Метрики измерения эффективности контент-маркетинга

#### Основы бренд-менеджмента

- Составляющие бренда и его значение
- Основы бренд-менеджмента: правило 4P
- Формирование инфополя бренда
- Как измерить эффективность: ключевые показатели
- 5 уровней реализации бренд-плана
- Девизы и описания: определение сущности бренда
- Реализация и использование сущности
- Визуализация идеи. Позиционирование
- Построение пирамиды потребителей
- Правила нейминга и брендбука
- Показатели «здоровья бренда»
- Рекламная стратегия и продвижение