

Внутренний аудит в соответствии с международным стандартом ISO/IEC 20000-1:2011

**Руководство участника
Версия 1.0 август 2011 г.**

www.bsi-global.com

Данные материалы предназначены для личного использования участниками тренинга, проводимого BSI.

...making excellence a habit.™

Добро пожаловать на тренинг "Внутренний аудит в соответствии с международным стандартом ISO/IEC 20000-1:2011"!

Инструкторы и сотрудники BSI рады видеть вас на этом занятии. Мы стремимся предоставлять лучшее и заслуживающее наибольшего доверия обучение по стандарту ISO/IEC 20000-1:2011.

Мы считаем, что наибольшую пользу от данного тренинга вы получите, если будете принимать активное участие в обсуждениях и выполнении упражнений. Участие приносит лучшее понимание и закладывает прочную основу для дальнейшего развития ваших знаний и опыта. Оно также позволяет вам получить удовольствие от тренинга. Приглашаем вас к активному участию!

Расписание

Возвращайтесь в класс после перерывов или обеда вовремя. Программа, содержащаяся в настоящем Руководстве участника, содержит подробное расписание занятий.

Личное имущество

Не оставляйте ценные вещи без присмотра. Берите их с собой или принимайте иные меры для обеспечения их сохранности.

Удобства

Инструктор сообщит вам место нахождения ближайших туалетов и место нахождения общественных телефонов, которыми можно пользоваться во время перерывов.

Аудио- и видеозапись

Не пользуйтесь записывающими устройствами, так как они могут помешать свободной дискуссии.

Безопасность

Ознакомьтесь с уведомлениями, касающимися безопасности, и мерами, которые следует принимать на случай пожара, включая обеспечение огнетушителей в лекционном и прочих помещениях, которые вы можете занимать во время тренинга.

Курение

Не курите в лекционном и прочих помещениях, используемых для проведения занятий.

Мобильные телефоны, пейджеры и ноутбуки

Выключайте пейджеры, мобильные телефоны и ноутбуки на время занятий.

Особые потребности

В случае наличия особых потребностей (диетическое питание, физические условия и т.п.) сообщите о них инструктору.

Программа

Внутренний аудит СУИС

День 1

Время	Тема
10:00	Введение
	Представление участников
	Обзор структуры тренинга и целей обучения
	Сводная информация о стандартах ISO/IEC 20000
	Что такое аудит?
	Аудитор
	Управление программой аудита
	Подготовка годового плана аудита
	Аудиторская работа
	Подготовка к проверке на местах
	Подготовка к аудиту, документация и списки контрольных вопросов
18.00	Подведение итогов дня 4

День 2

Время	Тема
10:00	Приветственное слово и обзор дня 4
	Проведение аудита
	Аудиторский опрос
	Аудиторская отчетность
	Написание отчетов о несоответствиях
	Итоговый обзор аудита
	Заключительное совещание
	Корректирующее действие
18.00	Подведение итогов дня 5

В удобное время утром и во второй половине дня будут сделаны короткие перерывы. На обеденный перерыв отводится один час. Дополнительные перерывы могут быть устроены по договоренности между участниками и инструктором, если это не мешает учебному процессу и выполнению всех поставленных задач.