



*Virksomhedsspecifikt kursus*

## GRUNDLÆGGENDE AUDITORTRÆNING

*Interne audits udgør en central funktion i forbindelse med kvalitetsstyringssystemets overvågning og vedligeholdelse. Kurset handler om auditering af kvalitetsstyringssystemer, hvor du som deltager vil få forståelse for, hvordan et kvalitetsstyringssystem skal vedligeholdes og forbedres. Vi skal bl.a. lave træningsøvelser, hvor vi auditerer i egen virksomhed ...*

### **Kursusbeskrivelse**

#### **Formål**

Auditor kurset har til formål at give deltagerne grundlæggende kendskab til et kvalitetsstyringssystemets opbygning, drift og vedligeholdelse. Oven på denne forståelse af kvalitetsstyringssystem som et ledelsesredskab, vil kurset give deltagerne grundlæggende træning som intern kvalitetsauditor jf. kravene i eget kvalitetsstyringssystem samt kravene i ISO 9001:2000.

#### **Omfang**

Kurset omfatter en præsentation af grundprincipperne i kvalitetsstyring samt en gennemgang af virksomhedens eget kvalitetsstyringssystem set i relation til kravene i ISO 9001:2000.

Herefter gennemgås principperne i intern auditering, efterfulgt af øvelser i intern auditering i forhold til virksomhedens egne procedurer.

#### **Indhold**

Kursets program bygger på en kombination af undervisning og praktiske øvelser, samt indeholder eksempler og modeller vedrørende de berørte emner. Se programmet på side 3.

#### **Deltagere**

Kurset henvender sig til virksomhedens nuværende og kommende interne kvalitetsauditorer, som ønsker at opnå færdigheder i auditering af virksomhedens eget ISO 9001:2000 kvalitetsstyringssystem. For at få optimal udbytte af kurset, bør deltagerne have erfaring fra arbejdsopgaver underlagt et ISO 9001 kvalitetsstyringssystem. Desuden vil det være en fordel for deltagerne, inden kurset at gøre sig bekendt med kravene i ISO 9001:2000.

Den optimale holdstørrelse er 6-9 personer. Kurset gennemføres med maks. 12 deltagere pr. hold.

### **Udbytte**

Deltagernes kompetencer udvikles med grundlæggende viden om kvalitetsstyringssystemers opbygning og vedligeholdelse samt viden om kravene i ISO 9001:2000. Deltagerne vil opnå grundlæggende forståelse for interne audits' formål og rolle i et kvalitetsstyringssystem, samt grundlæggende træning i at forberede, gennemføre og rapportere interne kvalitetsaudits.

Kurset er ikke kompetencegivende i forhold til auditor registreringsordninger.

### **Dokumentation**

KvalitetsService leverer et kursuskompendium pr. deltager, bl.a. indeholdende kopi af underviserens materiale samt materiale til brug under øvelserne.

KvalitetsService leverer efter kursets gennemførelse en evalueringsrapport med KvalitetsServices evaluering af deltagernes faglige og menneskelige auditoregenskaber samt KvalitetsServices vurdering af virksomhedens auditprogrammer og -metoder. Desuden medleveres både deltagernes og KvalitetsServices evaluering af selve kurset.

### **Praktiske forhold**

Kurset afholdes i virksomheden, som normalt skal stå for lokaler, AV-udstyr, forplejning m.v.. Der vil blive brugt Power Point præsentationer samt flip-over eller whiteboard tavle i forbindelse med undervisningen.

Auditøvelserne gennemføres i selve virksomheden med anvendelse af (*eller udgangspunkt i*) virksomhedens eget kvalitetsstyringssystem. KvalitetsService får derfor behov for, inden kurset, at modtage både procedurer, blanketter og eksempler fra virksomheden, ligesom der vil blive behov for koordination mellem KvalitetsService og udvalgte personer i virksomheden.

KvalitetsService fremsender en checkliste til virksomhedens kursusarrangør (ordregiveren), hvoraf alle forberedelser, samt opgavefordeling mellem virksomheden og KvalitetsService, fremgår.

### **Underviseren**

Underviseren på dette kursus er konsulent Erik Nielsen, indehaver af KvalitetsService, - en lille konsulentvirksomhed med speciale i kvalitetsstyring og forretningsprocesser

Erik Nielsen har mere end 15 års erfaring med kvalitetsstyringssystemer, heraf de sidste 4 år som selvstændig konsulent. Han er eksamineret kvalitets- og miljøauditor og har stor erfaring med intern auditering. Erik Nielsen fungerer desuden som kvalitetsauditor for certificeringsbureauet BVQI.



## **Program**

### Forberedelse inden kurset

Deltagerne kan med fordel læse ISO 9001:2000 inden kurset.

### Kursusprogram (08.30- 16.00)

08.30 *Indledning*

08.45 *Præsentation af grundprincipperne i kvalitetsstyring:*

- hvad er kvalitet - kundefokus - vores kerneforretning
- procesorientering - hvordan hænger virksomheden sammen - en levende organisme
- løbende forbedringer - hvordan bliver vi bedre til det vi gør - PDCA-cirklen ...
- kvalitetsstyringssystemets dokumentation - kvalitetshåndbog, procesdiagrammer m.v.

09.30 *Præsentation af ISO 9001:2000*

- en standard for ledelsessystemer
- lidt om historien bag ISO 9001 - fra kontrol til ledelsesredskab
- standardens opbygning, herunder sammenhæng med andre standarder
- kort gennemgang af hovedafsnittene i ISO 9001

10.00 *Gennemgang af kravene i ISO 9001:2000 set i relation til virksomhedens eget kvalitetsstyringssystem - hvad skal vi fokusere på under audits.*

- hvor i systemet gælder de forskellige krav i ISO 9001?
- hvordan skal kravene fortolkes når vi auditerer - hvornår er det godt eller skidt?

12.00 *Frokost*

12.30 *Principperne i intern auditering - med udgangspunkt i virksomhedens egne procedurer og formularer for auditering, afvigelser og korrigerende handlinger:*

- forberedelse,
- gennemførelse, herunder spørgeteknik og auditoradfærd
- rapportering,
- opfølgning.

13.15 *Øvelser i intern auditering i forhold til virksomhedens egne procedurer:*

- forberedelse,
- gennemførelse (*rollespil eller real-life audit øvelser i egen virksomhed*),
- debat om, hvad der blev fundet og hvordan dette kan rapporteres,
- øvelser i at skrive audit notater og udfylde afvigelsesrapporter.

15.45 *Afslutning.*

- afsluttende debat samt evaluering.