

# ISO/IEC 20000-1

## 審査員研修(CQI and IRCA 認定)

### 受講者用ワークブック

Version 5 Nov 2021



By Royal Charter

---

本資料のいかなる部分も、BSI から文書による許諾を事前に得ることなく、いかなる形態又は方法によっても無断で複製、伝播又は電子的に保存することは堅くお断りいたします。

## アジェンダ

### Day 1（オンライン研修）

時間	トピック
09:30	連絡事項、自己紹介
	コースの目的、学習目標、コースの構成
	<b>知識</b>
	第一者、第二者、第三者監査（第三者認証審査）
	典型的な監査活動
	監査目的、監査範囲、監査基準
	監査のための資源
	役割、責任、機密保持
	監査方法
	第一段階監査
	第二段階監査
	監査計画
	作業文書
	初回会議
	監査証拠
	効果的なコミュニケーション
	監査所見
	監査会議
	最終会議
17:30	Day 1 の終了

お昼休みは 45 分間です。コースの進捗に応じて、適宜、休憩の時間をとります。

## Day 2 (オンライン研修)

時間	トピック
09:00	Day 1 の復習
	監査報告書、監査のフォローアップ
	SMS の目的及びビジネス上の便益
	用語
	PDCA 及び ISO/IEC 20000-1 の関連性
	SMS 関係プロセス
	法令上及びその他の要求事項の特定
	SMS 監査員の役割
	SMS の文書
	<b>スキル</b>
	監査の開始、文書レビュー
	監査計画
	作業文書
	17:30

お昼休みは 45 分間です。コースの進捗に応じて、適宜、休憩の時間をとります。

### Day 3 (オンライン研修)

時間	トピック
09:00	<b>スキル</b>
	模擬テスト：セクション 1 及び 2 の復習
	初回会議
	観察
	トップマネジメントへのインタビュー（監査）
	プロセス監査の準備
	文書化した情報に照らして調整し、SMS の照準範囲を確認
	組織のプロセスの監査：戦略、運用計画、サービス品質
	組織のプロセスの監査：サービスの統合及び保証
	18:30

お昼休みは 45 分間です。コースの進捗に応じて、適宜、休憩の時間をとります。

### Day 4 (オンライン研修)

時間	トピック
09:00	模擬テスト：セクション 3 の復習
	<b>スキル</b>
	組織のプロセスの監査：職場サポート
	組織のプロセスの監査：サービス契約保証
	組織のプロセスの監査：リスク及びコンプライアンス
	不適合
	最終会議
	模擬テスト：セクション 4
18:30	Day 4 の終了

お昼休みは 45 分間です。コースの進捗に応じて、適宜、休憩の時間をとります。

## Day 5 (BSI 本社での研修)

時間	トピック
09:00	<b>宿題（監査報告書）の提出【提出課題】</b>
	監査報告書
	監査のフォローアップ
	認証及び認定プロセス、CQI and IRCA の役割、CQI and IRCA 審査員の要件及びガイダンス
	コースの振り返り&質疑応答
	評価
	試験の説明/準備
13:15	昼食（13:15 - 14:00）
14:00	試験（14:00 - 16:00）
16:00	コースの終了

お昼休みは 45 分間です。コースの進捗に応じて、適宜、休憩の時間をとります。

※演習 30 で作成する審査報告書は評価の対象となります。必ず提出してください。