

УДК 658.15:06.047.5

ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ**Куровская Е.А.**, ст.преподаватель кафедры «Учет и аудит», ГВУЗ «ПГТУ»**Аршакян Н.А.**, магистр, ГВУЗ «ПГТУ»**Ткачева А.Р.**, ассистент кафедры «Учет и аудит», ГВУЗ «ПГТУ»

Куровська О.А., Аршакян Н.А., Ткачова О.Р. Організація внутрішнього аудиту системи менеджменту якості підприємства. Вдосконалено організаційне забезпечення методики проведення внутрішнього аудиту системи менеджменту підприємства. Розроблені: стадії Програми внутрішнього аудиту СМЯ, форма програми внутрішнього аудиту СМЯ, Основні дії при аудиті СМЯ, форма Матриці розподілу відповідальності за окремі етапи процесу внутрішнього аудиту СМЯ.

Куровская Е.А., Аршакян Н.А., Ткачева А.Р. Организация внутреннего аудита системы менеджмента качества предприятия. Усовершенствовано организационное обеспечение методики проведения внутреннего аудита системы менеджмента предприятия. Разработаны: стадии Программы внутреннего аудита СМК, форма программы внутреннего аудита СМК, Основные действия при аудите СМК, форма Матрицы распределения ответственности за отдельные этапы процесса внутреннего аудита СМК.

Kurovskaya E.A., Arshakyan N.A., Tkachev A.R. Organization of internal audit of the quality management system of the enterprise. Improved organizational support of the methods of conducting internal audit of the management system of the enterprise. Developed: the stage of the Program of internal audit of quality management system, form of the program of internal audit of quality management system, the Basic steps in the audit of the QMS, the form of the Matrix of the distribution of responsibility for individual stages of the process of internal audit of QMS.

Постановка проблемы. В настоящее время на предприятиях существуют проблемы связанные с улучшением качества или услуг в зависимости от спецификации.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследованием данной проблемы занимались такие известные экономисты как Р.Л. Джонс, Г. Додж, Г. Ролинг, В. Шухарт, Э. Деминг, А. Фейгенбаум, К. Исиав и многие другие ученые.

Цель статьи заключается в обосновании теоретических и методических положений и разработке практических рекомендаций относительно аудита системы менеджмента качества (СМК). Сертификация данной системы значительно повышает имидж предприятия, его конкурентоспособность и, в результате, привлекает большее количество клиентов, тем самым, увеличивая доход.

Задачами работы являются: обоснование целесообразности внедрения системы менеджмента качества на предприятиях различных форм собственности в Украине; обоснование целесообразности проведения внутреннего аудита СМК на каждом предприятии с целью получения систематизированной объектно-ориентированной, структурированной информации для целей управления; усовершенствование организационно-методического обеспечения данного вида аудиторских услуг; разработка практических рекомендаций по организации системы внутреннего аудита СМК на предприятии.

В настоящий момент внедрение системы менеджмента качества на предприятиях является актуальным. Благодаря внедрению СМК предприятие становится более конкурентоспособным, расширяет свою сферу влияния, становится привлекательней для клиента. Для проверки эффективности функционирования СМК предназначен аудит СМК. Его основная цель заключается в постоянном улучшении процессов менеджмента качества.

Стоит начать с утверждения, что любая организация имеет систему менеджмента, представляющую собой совокупность организационной структуры, полномочий и ответственности, существующих в ее рамках, процессов деятельности, трудовых, материальных и финансовых ресурсов и т.д. Все эти составляющие объединены и взаимодействуют между собой для достижения стратегических целей организации. Таким образом, система менеджмента является средством достижения целей, сформулированных руководством компании. Однако не любая система является эффективной, способной оправдать ожидания заинтересованных сторон. Эффективная система позволяет добиться достижения поставленных целей при оптимальных затратах и в заданные временные интервалы. Такая система подразумевает, как правило, строго упорядоченную, регламентированную в оптимальном объеме деятельность, которая должна быть понятной как для менеджеров, так и для рядовых сотрудников.

Наиболее известными представителями систем менеджмента, требования к которым закреплены в международных стандартах ISO, является системы менеджмента качества (СМК) - это система для руководства и управления организацией применительно к установленным государственным стандартам качества.

СМК призвана так организовывать деятельность предприятия, чтобы гарантировано обеспечивать качество продукции или услуг предприятия и настраивать это качество на ожидания потребителей (заказчиков).

При этом ее главная задача - не контролировать каждую единицу продукции, каждую операцию, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению несоответствий.

Система менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов должна иметь:

- политику, в которой сформулированы ее цели и задачи, а также принципы их достижения;
- соответствующую политике систему взаимосвязанных и взаимодополняющих процессов;
- нормативную основу, соответствующую системе взаимосвязанных и взаимодополняющих процессов, и представляющую собой совокупность непротиворечивых нормативных документов;
- эффективный механизм реализации требований, регламентированных документами нормативной основы;
- персонал организации должен обладать знаниями политики, нормативной основы, механизма реализации ее требований, а также умениями применять эти знания на практике [3].

Рассмотрим применение процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества, согласно стандарту ISO 9001. Процессный подход является одним из принципов менеджмента качества, он обозначает то, что желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Процесс следует рассматривать с точки зрения вопроса "что происходит?" в организации при изготовлении продукции или предоставлении услуги, иными словами, что необходимо сделать, чтобы поставить продукцию или услугу потребителю. Важно понимать, что соответствие стандарту ISO 9001 не гарантирует высокое качество продукции. Соответствие требованиям и рекомендациям этих стандартов говорит о способности предприятия поддерживать стабильность качества и улучшать результативность своей работы. Также соответствие требованиям ISO 9001 свидетельствует о некотором уровне надежности поставщика.

ISO 9000 — серия стандартов ISO, которые применяются при создании и совершенствовании систем менеджмента качества организаций. Цель серии стандартов ISO 9000 — стабильное функционирование документированной системы менеджмента качества предприятия-поставщика.[4]

TQM является комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставки точно в срок.

Основная суть TQM заключается в том, что ключевым понятием в бизнесе является качество работ, направленное на наиболее полное удовлетворение потребностей клиентов. Основные цели TQM:

- ориентация предпринимателя на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей
 - возведение качества в ранг цели предпринимательства
- оптимальное использование всех ресурсов организации.[8]

Основное отличие TQM от стандартов ISO серии 9000 представлены в таблице 1 и состоит в том, что TQM является вершиной современных методов управления качеством и ориентирована на повышение качества изделий, когда уже имеется некий достигнутый уровень, а внедрение стандартов ISO серии 9000 скорее направлено на снижение вероятности сделать что-либо неверно. [5]

Таблица 1

Основные отличия стандартов ISO 9000 и TQM

ISO 9000	TQM
• Нет необходимости фокуса на определенного потребителя	• Фокус на определенного потребителя
• Не интегрировано в корпоративную стратегию	• Интегрированная стратегия компании
• Фокус на технические системы и процедуры	• Фокус на философию, концепции, инструменты и методологию
• Вовлеченность всех сотрудников не обязательна [11]	• Подчеркивает необходимость вовлечения всех сотрудников
• Не фокусирует на непрерывном улучшении	• Непрерывное улучшение и TQM являются синонимами, в результате чего TQM представляется непрерывным и не оканчивающимся путешествием в качество
• Ответственность за качество должна быть определена и документально оформлена, но часто ответственность за качество возлагается на соответствующие подразделения, например отдел качества	• Каждый сотрудник ответственен за качество
• Возможность фокуса на подразделения	• Организация всех подразделений, функций и уровней
• В основном статичен	• Подразумевает изменение процесса и культуры

Системы менеджмента должны периодически подвергаться внутренним аудитам. Внутренний аудит является одним из инструментов менеджмента для мониторинга и проверки результативности внедрения и функционирования СМК. Внедрив систему менеджмента, руководство организации должно интересоваться, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать её результативность.

Аудит качества ориентирован на выявление причин возникновения несоответствий в системе качества, процессах или продуктах (услугах) организации. Отсюда возникает и основная цель аудита – собрать объективные свидетельства, которые позволят выявить несоответствия в процессах, продуктах (услугах) или системе качества.

Необходимой является проверка результативности функционирования данной системы на предприятии, т.е. проведение внутреннего аудита СМК. Специфика аудита качества - ориентация на выявление причин возникновения несоответствий в системе менеджмента качества, в процессах или в продуктах (услугах)данной организации. Его основной целью является предупреждение и корректировка действий, которые могут привести к несоответствиям.

Главный результат, к которому должен приводить аудит СМК – это определение возможностей для улучшения в системе управления СМК организации. При этом в любом аудите существенное значение имеют объективные свидетельства, которые аудиторы обнаруживают в ходе проведения аудита. Получить такие свидетельства можно только в том случае, когда критерии организации аудита и правила оценки несоответствий являются четкими и не допускают различного толкования.[7]

Технический комитет ISO курирует вопросы разработки и актуализации стандартов по системам менеджмента качества. Базовыми стандартами данной серии являются:

- **ISO 9000:2005** «Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь»[2],
- **ISO 9001:2008** «Системы менеджмента качества – Требования»,
- **ISO 9004:2009** «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации – Подход на основе менеджмента качества»,
- **ISO 19011:2002** «Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».[1] Стандарт определяет терминологию и принципы аудита, дает указания о компетенции аудиторов, а также содержит рекомендации по управлению программами аудитов и проведению аудитов СМК и СЭМ. Он применим ко всем организациям, нуждающимся в проведении внутренних и внешних аудитов СМК и/ или СЭМ [6].

Для получения сертификата качества необходимо прохождение внешнего аудита СМК. Существуют определенные требования к прохождению сертификационного аудита и методы их контроля.[9]

Объектами проверок при внутреннем аудите СМК являются:

- процессы СМК;
- качество продукции и услуг;
- функционирование СМК в СП ОАО «Х».

Аудит отдельных процессов СМК или видов деятельности в рамках процессов СМК по решению первого заместителя генерального директора может заменяться иными формами контроля, в том числе периодическими плановыми и внеплановыми комплексными и тематическими проверками деятельности СП и отдельных сотрудников ОАО «Х» в рамках процессов СМК.

Внутренний аудит СМК может быть плановым и внеплановым.

Плановый внутренний аудит проводится в соответствии годовой программой внутренних аудитов СМК.

Внеплановый внутренний аудит проводится по решению первого заместителя генерального директора — главного инженера в случаях:

- возникновения серьезных нарушений в рамках СМК, в том числе при наличии претензий потребителей к качеству продукции и услуг, при резком снижении качественных показателей деятельности СП и т. д.;
- существенных изменений организационной структуры ОАО «Х», технологии и условий производства, численности персонала, кадрового состава СП .

Научная новизна полученных результатов заключается в теоретическом обосновании применения аудита системы менеджмента качества с целью предупреждения и корректировки действий, которые могут привести к несоответствиям. В процессе проведенного исследования получены следующие результаты, имеющие научную новизну:

усовершенствовано организационное обеспечение методики проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества предприятия;

разработаны: стадии Программы внутреннего аудита СМК (рис. 1);

разработана форма Программы внутреннего аудита СМК и предложены Основные действия при аудите СМК (рис. 2);

усовершенствована методика создания и внедрения системы внутреннего аудита;

Разработана форма Матрицы распределения ответственности за отдельные этапы процесса внутреннего аудита СМК на примере ПАО «Х» (табл. 2);

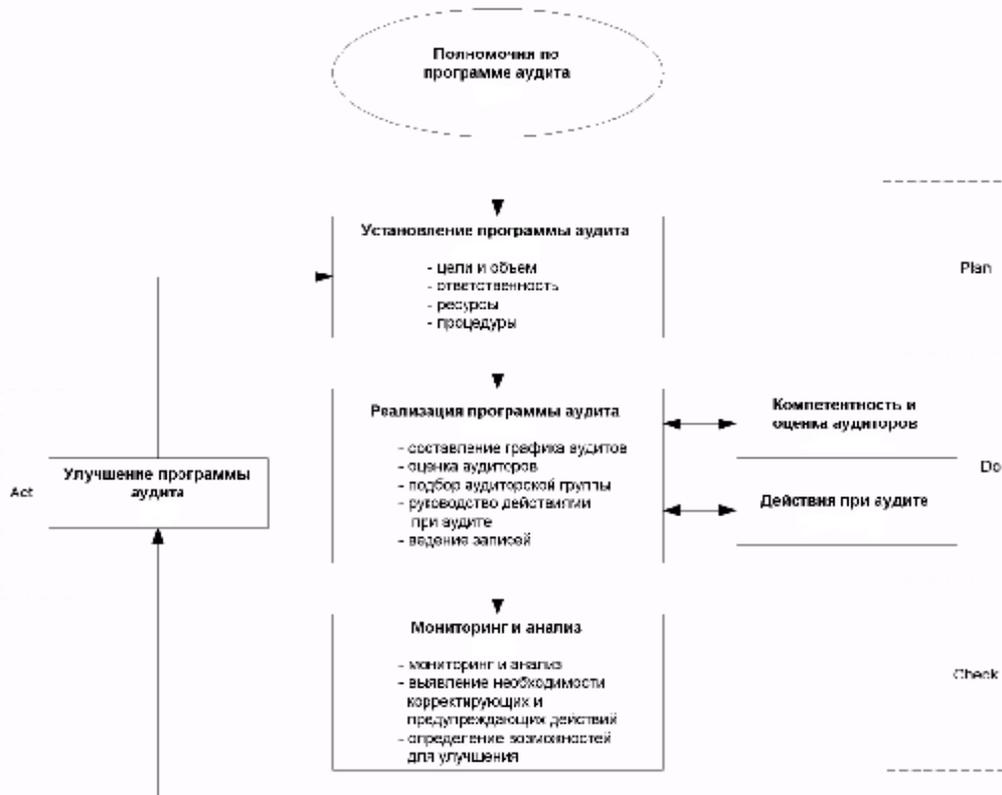


Рис. 1. Стадии программы аудита

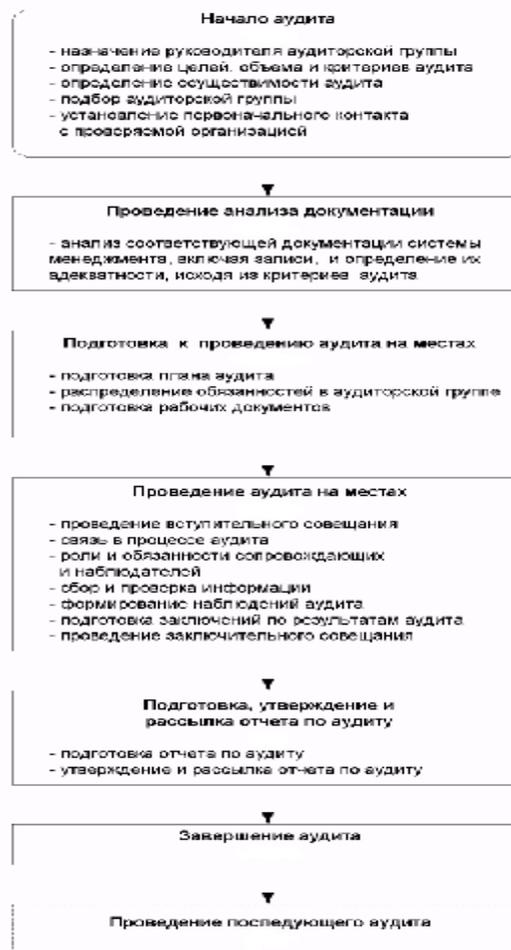


Рис. 2. Основные действия при аудите

Матрица распределения ответственности за отдельные этапы процесса внутреннего аудита СМК ПАО «Х»

Этап	ОПРК	СКК	Аудиторы	СП
1. Планирование				
1.1. Разработка годовой программы	У	О	У	
1.2. Утверждение годовой программы внутреннего аудита СМК	О	И		И
2. Организация				
2.1. Назначение руководителя и формирование аудиторской группы	У	О	У	
2.2. Распределение обязанностей между членами аудиторской группы		У	О	
2.3. Уведомление руководителя проверяемого СП и/или службы о проведении			О	И
2.4. Разработка плана проведения внутреннего аудита СМК		У	О	И
2.5. Согласование и утверждение плана проведения внутреннего аудита СМК	У	У	О	
2.6. подготовка проверяемого СП и/или службы к аудиторской проверке			И	О
3. Проведение внутреннего аудита				
3.2. Проведение аудиторской проверки. Сбор, проверка и регистрация данных			О	У
3.3. Обобщение результатов аудиторской проверки. Формирование и			О	и
3.4. Разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий		У	У	о
3.5. Контроль за выполнением и результативностью корректирующих и		о	У	и
4. Анализ результатов внутреннего аудита				
4.1. Текущий анализ результатов внутреннего аудита СМК	У	о	У	и
4.2. Сводный анализ результатов выполнения годовой программы внутреннего	о	У	У	и
4.3. Совершенствование процесса внутреннего аудита СМК	И	О	У	И
4.4. Совершенствование СМК по результатам внутреннего аудита	У	У	У	У

Перечень сокращений:

О — ответственный, отвечает за проведение и конечный результат работы; У — участвует в проведении работ; И — получает информацию о проведении работы и ее результатах; ОПРК - ответственный представитель руководства в области качества; СП - структурное подразделение; СКК – служба контроля качества.

Таким образом результаты исследования способствуют повышению эффективности функционирования СМК путем проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества. Эффективность достигается путем выявления причин возникновения несоответствий в СМК, в процессах и продуктах (услугах) организации. Нами был разработан стандарт «Системы менеджмента качества. Внутренний аудит», принципы которого являются универсальными и при внесении небольших изменений может применяться в любой организации.

Список использованных источников:

1. ДСТУ ИСО 19011:2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»
2. ДСТУ ИСО 9000:2005 "Системы менеджменту якості. Основні положення, словник"
3. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие.-Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004–174с.
4. Википедия. Свободная энциклопедия [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000
5. Всеобщее управление качеством(TQM) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/MATERIALY7/iso-tqm.htm>
6. Компания «ИНТСЕРТ-Украина». Сертификация систем менеджмента на соответствия требованиям международным стандартам [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.intercert.com.ua/>
7. Определение аудита менеджмента качества [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://kpms.ru/Audit.htm>
8. Техника философии / Вылгина Ю.В. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://stmd.ru/archives/6976>
9. УкрСерг. Сертификация систем управления качеством на соответствие международного стандарта ISO 9001:2008 [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://ukrcert.com.ua/userfiles/file/files/mast_have_certification.pdf

Ключові слова: політика в області якості, цілі в області якості, аудит системи менеджменту якості, процедури управління протоколами якості, управління невідповідностями, моніторинг і контроль процесів, стандарти ISO, сутність TQM, процесний підхід, впровадження СМЯ, витрати на сертифікацію, аналіз задоволеності споживачів, коригувальні дії, застережливі дії.

Ключевые слова: политика в области качества, цели в области качества, аудит системы менеджмента качества, процедуры управления протоколами качества, управление несоответствиями, мониторинг и контроль процессов, стандарты ISO, сущность TQM, процессный подход, внедрение СМК, затраты на сертификацию, анализ удовлетворенности потребителей, корректирующие действия, предупреждающие действия.

Keywords: quality policy, quality objectives, audit of quality management system, procedures for the management of the protocols of the quality, management of non-compliance, monitoring and control of processes, ISO standards, the essence of the TQM process approach, the introduction of QMS certification costs, analysis of customer satisfaction, corrective actions, preventive actions.