

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ» СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Боброва А.С., студентка группы УКБ-131, 4 курс
Научный руководитель: Захарова Л.М., д.т.н., профессор
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Предприятия обязаны постоянно улучшать свою систему менеджмента качества (СМК) и входящие в неё процессы. Это требование неоднократно встречается в стандарте ИСО 9001 [1, 9]. При выявлении приоритетных направлений улучшения важно эффективно использовать преимущества процесса внутреннего аудита, который является одним из ключевых процессов СМК [2].

В настоящее время на российских предприятиях недостаточно внимания уделяется внутреннему аудиту качества, проводимому силами самой организации. Однако именно внутренний аудит качества в первую очередь дает возможность определить насколько обязательные и принятые по собственному усмотрению, процедуры и запланированные мероприятия правильно составлены, выполняются и направлены на предупреждение отрицательных последствий [3]. Значимость результатов внутренних аудитов качества также в том, что они могут быть использованы независимыми экспертами для оценки способности организации вскрывать существующие в ней несоответствия стандарту и находить возможность для непрерывного улучшения, используя стандарт ИСО 9004 [4].

Также одним из аспектов успешной деятельности СМК предприятий является результативность её процессов. Предприятия должны подсчитывать результативность процессов согласно требованиям стандарта ИСО 9001.

Анализ результативности процесса «Внутренний аудит» позволяет произвести его оценку и при обнаружении отклонений критериев оценки процесса от запланированного уровня (низкой оценке), усовершенствовать данный процесс, тем самым повысив качество данных на выходе процесса (результаты внутренних аудитов СМК), а значит, и эффективность функционирования СМК предприятия в целом. Качество и результативность проводимых в организации аудитов – одна из наиболее значимых составляющих устойчивого и успешного развития организации [5]. Таким образом, рассматриваемая тема является актуальной для предприятий, внедривших и внедряющих системы менеджмента качества.

Целью настоящей работы является выявить факторы, влияющие на результативность процесса «Внутренний аудит» и представить методику определения результативности процесса «Внутренний аудит», которую смогут использовать предприятия на практике.

Результативность внутренних аудитов зависит от многих факторов [5]. Выделим основополагающие: это выполнение программы аудитов в соответствии с годовым графиком, степень выполнения планов аудитов, степень соответствия методики проведения внутренних аудитов СМК требованиям, установленным в документированной процедуре (ДП) «Внутренний аудит».

В соответствии с представленными критериями результативности процесса «Внутренний аудит» СМК составим методику определения результативности данного процесса (таблица 1).

Методика определения результативности процесса «Внутренний аудит» СМК

Таблица 1

Измеряемый параметр процесса		Источник данных	Оценка/ баллы			Критерий результативности
			высокая	средняя	низкая	
При осуществлении процесса	Степень выполнения программы аудитов	Данные внутренних и внешних аудитов	100% 5 баллов	80-100% 4 балла	<80% 3 балла	Процесс считается результативным, если интегральная оценка показателя результативности не ниже показателя «средняя»
	Степень выполнения планов аудитов	Данные внутреннего аудита	100% 5 баллов	80-100% 4 балла	<80% 3 балла	
При управлении процессом	Степень соответствия методики проведения внутренних аудитов СМК требованиям ДП «Внутренний аудит»	Данные мониторинга процесса	80-100% 5 баллов	60 - 80% 4 балла	40 - 60% 3 балла	
Интегральная оценка			15 баллов	12 баллов	9 баллов	

Оценка процесса по каждому оценочному критерию устанавливается по трем номинациям: «высокая», «средняя», «низкая» в зависимости от количества баллов, установленных для каждой номинации.

По установленным критериям выводится интегральная оценка по всем оценочным критериям.

В случае интегральной оценки ниже показателя «средняя» разрабатываются корректирующие действия, и их реализация осуществляется согласно ДП «Корректирующие действия», установленной на предприятии.

На основе анализа СМК и результатов внутренних аудитов с целью улучшения функционирования СМК предприятия в целом, при необходимости, могут планироваться мероприятия предупреждающего характера.

Показателями результативности деятельности по внутреннему аудиту после проведенных мероприятий по улучшению являются процент выполнения графика, объем проведенных аудитов, улучшение общесистемных документов СМК и процессов, отсутствие жалоб со стороны аудируемых подразделений [8].

Также организациям, стремящимся иметь эффективные результаты внутренних аудитов, необходимо заботиться о постоянном повышении компетентности своих аудиторов [7]. На предприятиях необходима система непрерывного профессионального обучения рабочих и повышения квалификации руководителей и специалистов, согласно которой обязанностью каждого работника будет повышение общеобразовательного уровня, квалификации, совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков.

В заключение следует рассмотреть вопрос о связи результативности процесса «Внутренний аудит» с результативностью СМК в целом. Я считаю, что прямая связь отсутствует, так как СМК - это совокупность процессов и поэтому один процесс не может оказывать определяющего влияния на результативность СМК, которая определяется по достижении установленных целей. Это подтверждается отсутствием корреляции между числом несоответствий и обеспечением достижения целей в области качества: возможна ситуация, когда процесс внутреннего аудита результативен, а СМК, в целом, может быть нерезультативной. Поэтому нельзя согласиться с теми руководителями организаций, которые считают процесс внутреннего аудита нерезультативным, если не обеспечивается результативность СМК. Вместе с тем не вызывает сомнения тот факт, что внутренний аудит способствует функционированию СМК, и в этом состоит его главная цель [6].

Список литературы:

1. Шадрин А.Д. Менеджмент качества. От основ к практике / А.Д. Шадрин. – М.: ООО «НТК «Трек», 2006. – 357 с., ил.
2. Селезнева А.В., Идрисова М.Д. Совершенствование процесса внутреннего аудита системы менеджмента качества // Вестник Пермский национальный исследовательский политехнический университет. – 2013. - № 2. – С. 123-130.
3. Ефимов В.В. Внутренний аудит качества и самооценка организации: учебное пособие / В.В. Ефимов, А.Н. Туманова. – Ульяновск: УлГТУ, 2007. – 123 с.
4. Бейсова Р.С. Аудит качества: учебное пособие / Р.С. Бейсова. – Ульяновск: УлГТУ, 2006. – 66 с.
5. Розанов Ю.А., Некрасова С.Б. Что аудит грядущий нам готовит? Новая редакция ISO 19011 // Методы менеджмента качества. – 2012. - № 9. – С. 29-33.

6. Артемьева М.Н., Рахлин К.М. Анализ результативности процесса внутреннего аудита // Методы менеджмента качества. – 2004. - № 2. - С. 43-46.
7. Сажин Ю.В., Плетнева Н.П. Новый стандарт ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» // Стандарты и качество. – 2012. - № 3. – С. 40-42.
8. Федулов Ю.П., Заика И.Т., Смоленцев В.М. Аудитируем подразделения или процессы? // Стандарты и качество. – 2013. - № 1. – С. 77-80.
9. ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.