

**УДК 658.5****АУДИТ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ АО  
«РЫБИНСКИЙ ЗАВОД ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»**

Ширшов Е. Д. студент гр. УКМ-24, 2 курс,  
Научный руководитель: Иванова И.В. к.т.н., доцент,  
Рыбинский государственный авиационный технический университет  
имени П. А. Соловьева  
г. Рыбинск

Вопрос обеспечения качества продукции сегодня уже нельзя рассматривать изолированно от общей системы управления предприятием. На практике становится очевидно, что даже при наличии формально внедрённой системы менеджмента качества (СМК) реальные процессы могут существенно отличаться от того, как они описаны в документации [1].

Именно в этой точке и возникает необходимость в аудите качества. При этом важно понимать, что его роль не ограничивается проверкой соответствия требованиям. В ряде случаев аудит позволяет выявить проблемы, которые иначе остаются незамеченными.

В нормативной базе аудит рассматривается как процедура оценки соответствия установленным требованиям, однако в реальных условиях его содержание выходит за рамки формального определения и связано с анализом фактического состояния процессов [2].

Однако такое определение не полностью отражает его практическое значение. Если рассматривать аудит исключительно как проверку, его возможности оказываются ограниченными.

На практике аудит часто выполняет роль инструмента «диагностики» системы. Он позволяет сопоставить формальные требования с реальным состоянием процессов. И именно в этом заключается его основная ценность.

Если говорить более конкретно, в ходе аудита обычно удаётся:

- проверить, насколько реально выполняются установленные требования;
- выявить участки, где процессы работают нестабильно;
- зафиксировать расхождения между документами и фактической деятельностью;
- определить направления для улучшения.

При этом важно учитывать, что аудит не всегда даёт «готовые решения». Чаще он показывает проблемные зоны, требующие дальнейшего анализа [3].

Виды аудита: формально и на практике.

С формальной точки зрения выделяют внутренние, внешние аудиты и аудиты поставщиков. Это стандартная классификация, которая используется практически во всех организациях.

Но если смотреть на ситуацию с практической стороны, различия между ними не ограничиваются источником проведения. Например, внутренние аудиты обычно воспринимаются сотрудниками менее формально, что позволяет получить более достоверную информацию о состоянии процессов.

Внешние аудиты, напротив, часто сопровождаются подготовкой, из-за чего часть проблем может быть временно «сглажена». Это не означает их бесполезность, но влияет на характер выявляемых несоответствий.

Организация аудита.

Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и рекомендациям ГОСТ Р ИСО 19011-2012, аудиты должны проводиться на плановой основе с учётом значимости процессов и результатов предыдущих проверок [1; 3].

Формально этот подход выглядит достаточно понятным. Однако на практике возникает ряд нюансов.

Например, далеко не всегда есть возможность проверять все процессы с одинаковой глубиной. В результате приоритет получают участки, где уже ранее фиксировались проблемы. С одной стороны, это оправдано. С другой – может приводить к тому, что часть процессов длительное время остаётся вне зоны внимания.

Кроме того, сам процесс аудита редко проходит строго по «идеальной» схеме. Даже при наличии чек-листов многое зависит от опыта аудитора и его способности задавать правильные вопросы.

Что показывает практика (на примере АО «РЗП»).

Если рассматривать результаты внутренних аудитов на предприятии АО «Рыбинский завод приборостроения», можно выделить несколько повторяющихся ситуаций.

При этом характер выявляемых несоответствий позволяет сделать вывод о наличии устойчивых проблем в отдельных процессах. В частности, в зонах контроля и документационного сопровождения чаще фиксируются отклонения, связанные с несвоевременной актуализацией информации и различием между установленными требованиями и фактической практикой выполнения операций.

Во-первых, значительная часть несоответствий связана не с отсутствием требований, а с их выполнением. Иными словами, процессы описаны, но фактически реализуются иначе.

Во-вторых, регулярно фиксируются расхождения между документацией и реальной работой. Особенно это заметно в зонах, где задействовано несколько подразделений.

Отдельно стоит отметить повторяемость некоторых несоответствий. Это указывает на то, что корректирующие мероприятия не всегда направлены на устранение причин, а иногда носят формальный характер.

Небольшой количественный пример.

По результатам условного анализа внутренних аудитов можно выделить следующую структуру несоответствий:

- около 40% связаны с нарушением требований документации;

- примерно 30 - 35% – с отклонениями в выполнении процессов;
- порядка 15% – с проблемами взаимодействия между подразделениями;
- остальная часть – прочие причины.

Интересно, что после внедрения корректирующих мероприятий доля повторных несоответствий снижается, но не исчезает полностью. Обычно снижение составляет около 15%. Это косвенно подтверждает, что работа с причинами проблем требует времени.

Для более наглядного представления результатов аудита целесообразно использовать их структурирование. Пример обобщённых данных может быть представлен следующим образом:

Таблица 1 – Распределение выявленных несоответствий

| Категория несоответствий              | Доля, % | Характер проявления                                        |
|---------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------|
| Нарушения требований документации     | 40%     | Несоблюдение инструкций, устаревшие регламенты             |
| Отклонения в выполнении процессов     | 30–35%  | Несоответствие фактических операций установленному порядку |
| Проблемы взаимодействия подразделений | 15%     | Размытая ответственность, несогласованность действий       |
| Прочие                                | 10–15%  | Единичные случаи, не имеющие системного характера          |

Анализ представленных данных показывает, что наибольшая доля несоответствий связана не с техническими аспектами, а с организационными факторами. Это позволяет предположить, что основным направлением повышения эффективности системы менеджмента качества является не столько ужесточение контроля, сколько совершенствование взаимодействия между подразделениями и повышение дисциплины выполнения процессов.

Представленные данные не являются фиксированными, однако отражают типичную структуру несоответствий, выявляемых в ходе внутренних аудитов.

В процессе выполнения учебно-практических задач, связанных с анализом СМК, можно заметить, что часть несоответствий носит организационный характер.

Например, в отдельных случаях сотрудники ориентируются не на требования документации, а на устоявшуюся практику выполнения операций.

Также обращает на себя внимание ситуация, при которой одни и те же замечания повторяются. Это указывает на то, что корректирующие мероприятия не всегда затрагивают причины возникновения проблем, ограничиваясь устранением их последствий.

Подобные наблюдения позволяют сделать вывод о том, что эффективность аудита во многом зависит не только от его проведения, но и от работы с результатами.

Роль аудита в улучшении процессов.

Несмотря на отмеченные сложности, аудит остаётся одним из немногих инструментов, позволяющих получить относительно объективную картину состояния процессов.

Его ценность заключается не столько в выявлении отдельных несоответствий, сколько в возможности увидеть системные проблемы. Например, недостаточную проработку регламентов или неэффективное распределение ответственности.

В результате аудит начинает выполнять функцию, выходящую за рамки контроля – он становится частью механизма улучшения системы управления качеством [4].

Заключение.

Рассмотренные результаты показывают, что аудит качества в условиях промышленного предприятия выполняет более сложную функцию, чем это обычно предполагается. Его значение заключается не только в выявлении отклонений, но и в формировании представления о реальном состоянии процессов, что делает его важным элементом управления.

#### **Список литературы:**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2015.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2015.
3. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. – М.: Стандартинформ, 2013.
4. Аристов О.В. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 240 с.