

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАТОВСКИЙ  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии  
и управления качеством

**ВНЕШНИЙ АУДИТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 4 курса 431 группы  
по направлению 27.03.02 «Управление качеством»  
факультета нано- и биомедицинских технологий  
Клевой Виктории Николаевны

Научный руководитель

ассистент

\_\_\_\_\_  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Е. Н. Дубовская

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.ф.-.м.н.

\_\_\_\_\_  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

С.Б. Вениг

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Саратов 2018

**Введение.** Внешние аудиты (проверки) - одна из важнейших составляющих деятельности в рамках системы менеджмента качества организаций (далее СМК), которая позволяет поддерживать СМК в рабочем состоянии и постоянно повышать эффективность ее функционирования. Наличие документированной процедуры, организация и проведение внутренних аудитов, анализ результатов аудитов являются обязательными требованиями международного стандарта ИСО 9001 и актуальной проблемой для многих организаций, в том числе вузов.

Анализ результатов внешних аудитов СМК СГУ позволяет оценить состояние СМК, выявить проблемные области и провести улучшения. При регулярном проведении внешних аудитов постепенно накапливается массив данных о проверяемых объектах, обнаруженных несоответствиях их причинах, проведенных корректирующих и предупреждающих действиях результатах устранения и др., что затрудняет их анализ и выявление тенденций.

Цель настоящей работы – анализ результатов внешних аудитов системы менеджмента качества СГУ.

Достижение цели обеспечивалось решением следующих **задач**:

- сбор и анализ материалов по организации и анализу результатов внешних аудитов СМК;
- анализ нормативно-правовых требований к проведению аудитов СМК;
- выделение этапов аудитов СМК;
- наполнение базы данных информацией о внешних аудитах СГУ и их результатах;
- обработка и анализ результатов внешних аудитов СМК СГУ за 2010-2018 гг.

Дипломная работа занимает 40 страниц, имеет 17 рисунков и 6 таблиц.

Обзор составлен по 22 информационным источникам.

Во введение рассматривается актуальность работы, устанавливается цель и выдвигаются задачи для достижения поставленной цели.

В первом разделе описываются общие сведения о понятии аудита системы менеджмента качества. Был рассмотрены основные методы проведения аудита. Так же рассмотрены цели, объекты аудита и его принципы.

Во втором разделе работы представлен план составления программы аудита, анализ и улучшение программы аудита.

В третьем разделе изучены этапы проведения аудита и дальнейшие действия после проверки.

В четвертом представлены требования в аудитору, к его поведению, психологии и навыкам.

В пятом разделе описывается практическая часть работы, которая заключалась в разработке базы данных на основании внешних аудитов СГУ.

### **Основное содержание работы**

#### **Аудит качества. Методы. Цели. Принципы.**

Аудит качества — систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента »).

Основными методами проведения аудита являются: наблюдение, опрос, анализ.

Наблюдение – это констатация фактов, сделанных в ходе аудита и основанных на объективном свидетельстве.

Опрос используется для поиска сбора информации. Опрос проводится в форме беседы. Она бывает свободной и формализованной.

Анализ – это метод исследования, который заключается в разбивке целого на простые составные элементы [1].

Целью аудита является проверка соответствия требованиям стандарта ИСО 9000 для сертификации.

Главная цель аудита – собрать объективные свидетельства, которые укажут на ошибки в организации и ее процессах, системные проблемы на предприятии.

Основными принципами проведения аудиторской проверки являются:

- честность;
- независимость;
- профессиональная компетентность;
- конфиденциальность;
- профессиональное поведение;
- объективность [2].

**Подготовка к проведению аудита. Программа аудита. Мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.**

Разработка программы аудита включает в себя:

1. Определение роли ответственности и компетентности лица, которое управляет программой аудита;
2. Выявление объема программы аудита;
3. Оценка и определение рисков программы аудита;
4. Разработка процедур по программе аудита;
5. Определение ресурсов для программы аудита [3];

Выполнение программы аудита должно отслеживаться и с определённой частотой проходить анализ для определения оценки достижения целей и выявления возможностей улучшения. Итоги должны быть представлены руководителю.

Члену группы, ответственному за программу аудита необходимо:

- осуществить анализ общего внедрения программы;

- определить область для улучшения, по мере необходимости вносить изменения в программу, а также:

- проводить анализ развития профессионального уровня аудиторов;

предоставлять отчеты по итогам анализа программы аудита высшему руководству [4].

## **Проведение проверки. Действия после проведения проверки.**

Проведение аудита состоит из трех этапов.

Первый этап:

- 1) Определение руководителя аудиторской группы высшим руководством путем его назначения.
- 2) Постановление целей, объема и критериев аудита.
- 3) Определение выполняемости аудита.
- 4) Подбор аудиторской группы.

Второй этап проведения проверки — подготовка к проведению аудита на месте:

- 1) Подготовка плана аудита.
- 2) Распределение обязанностей в аудиторской группе.
- 3) Подготовка рабочих документов.

Третий этап — проведение аудита на месте:

- 1) Проведение вводного совещания.
- 2) В связи со сложностью и объемом аудита может возникнуть нужда в официальных мероприятиях, которые будут обеспечивать связь между проверяемой организацией и аудиторской группой в процессе проведения аудита.
- 3) Сбор и проверка информации.
- 4) Формирование наблюдений аудита, которые могут как соответствовать так и не соответствовать критериям аудиторской проверки.
- 5) Подготовка выводов по итогам аудиторской проверки.
- 6) Проведение заключительного совещания [4].

В случае, когда все мероприятия, которые были запланированы выполнены аудит будет считаться завершенным. Заключение по итогам проверки могут свидетельствовать о необходимости выполнении предупреждающих, корректирующих действий, действий по совершенствованию или коррекций. Такие действия разработаны и выполнены

подразделениями, выполняющими проверку в согласованные временные сроки [5].

### **Требования к аудитору.**

Аудиторы должны обладать навыками и знаниями в следующей области:

- а) Процедуры, принципы и методы аудита.
- б) СМ и ссылочный документ.
- в) Специфика организационной деятельности.
- г) Применяемые организацией контрактные, законодательные и другие

требования [6].

Факторами завоевания и поддержания должного авторитета являются:

- уравновешенность и сдержанность;
- уважительное отношение к проверяемому персоналу;
- непредвзятая оценка полученных показаний;

Аудитор должен постоянно улучшать стиль своего поведения. Основные черты:

- пунктуальность;
- аккуратность обращения с документами;
- доброжелательность и приветливость.

Методы для применения практической деятельности [7].

1) С самого начала аудитор должен быть настроен на положительный результат аудита.

2) Предметом аудита является СМК, а не обеспечивающие ее работники.

Аудитор не обвиняет, а ищет факты несоответствия.

3) Аудитору необходимо обладать таким качеством как умение слушать собеседника.

4) Аудитору следует максимально сосредоточиться в ходе беседы с концентрацией на высказываниях собеседников.

5) Внимательно слушая собеседника, аудитор должен своевременно настроить беседу в нужное русло. Какой бы ни была ситуация, всегда необходимо поддерживать деловой тон и не давать волю эмоциям.

6) Задавать вопросы собеседнику аудитор должен не подсказывать ответы.

7) Аудитор должен всегда понимать, а именно чтобы утверждение собеседника было не субъективным, а объективным свидетельством, оно должно быть подтверждено фактами.

8) Аудитору не следует акцентировать внимание собеседника только на негативных моментах в ходе аудита..

9) Главное в работе аудитора – обнаружение несоответствий, а не определение их значимости.

10) Аудитор не должен говорить слишком много, так как во время своей речи аудитор не получает никакой информации.

11) Аудитор должен побуждать своих собеседников к поиску правильных решений, что достигается путем разъяснения допущенных ошибок [8,9].

### **Создание базы данных результатов внешних аудитов СМК СГУ и их анализ**

В работе были проанализированы данные проведения внешних аудитов СМК СГУ и филиала СГУ в г. Балашов за 2010-2018 гг.

А именно был рассмотрен план аудита СМК. В нем описывались: цель и области аудита, срок проведения аудита, нормативная база аудита, объекты аудита и состав комиссии. В состав объектов аудита входит: подразделение, процесс, функция; проверяемые элементы ГОСТ ISO 9001; дата аудита; эксперт; представитель организации.

Был рассмотрен и проанализирован план-отчет, который составляется по результатам аудита. В нем указывается название аудита, по которому проведен отчет и год. Далее в виде таблицы заполняется следующая информация: наименование структурного подразделения, несоответствия, анализ причин выявленных несоответствий, коррекции, корректирующие действия, планируемый срок выполнения, ответственный исполнитель и отметка о выполнении.

Данные, которые были получены и далее преобразованы в базу данных будут показаны в таблице 1.

Таблица 1 – Сведения об аудитах

Год проведения аудита	Период поведения аудита	Количество проверенных структурных подразделений	Выявленное количество несоответствий
2010	с 24 по 30 апреля	94	8
2011	с 25 по 29 апреля	65	10
2012	с 14 по 18 мая	55	10
2013	с 15 по 21 мая	35	9
2014	с 14 по 19 мая	38	7
2015	с 18 по 22 мая	39	8
2016	с 16 по 19 мая	29	8
2017	с 16 по 19 мая	19	6
2018	с 16 по 19 мая	30	8

По этим данным в программе Microsoft Office Access была разработана база данных.

Далее в программе Microsoft Excel все полученные данные были преобразованы в диаграммы и графики, для более наглядного представления и выводов.

Подводя итоги проведенной работы можно сказать, что в период с 2010 по 2018 год всего было выявлено несоответствий:

- всего - 74 несоответствия
- в СГУ - 71 несоответствие
- в БИ СГУ – 3 несоответствия

**Заключение.** В заключении можно сказать, что наличие больших проблем и недочетов в функционировании системы менеджмента качества

подчеркивает актуальность проблемы их диагностики и поиска путей совершенствования. Внешний аудит СМК является важным средством анализа работы системы менеджмента качества, аудиторские проверки, представляющие особую необходимость для улучшения процессов в организации, занимают важную роль.

В ходе ВКР :

- 1 Изучена теоритическая часть (лекции) внешних аудитов.
- 2 Произведено выделение и описание этапов аудита СМК.
- 3 Произведен анализ нормативно-правовых требований к проведению аудита СМК.
- 4 Выполнен сбор материалов по организации и анализу результатов внешних аудитов СМК.
- 5 На основании полученных данных и проведенном анализе произведена разработка и нормализация базы данных в программе Microsoft Acces.
- 6 Проведен анализ полученных данных.
- 7 В программе Microsoft Excel были построены графики диаграммы по различным параметрам полученных данных.

#### **Список использованных источников**

- 1 Коноплев, С.П. Управление качеством: Учебное пособие / С.П. Коноплев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 252 с.
- 2 Парушина, Н. В. Аудит: основы аудита, технология и методика проведения аудиторских проверок: учеб. пособие для студентов/ Н. В. Парушина, Е. А. Кыштымова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Форум: ИНФРА-М, 2013. — 560 с.
- 3 Бычкова, Л. П. Организация и методика проведения общего аудита / Л. П. Бычкова // Человек и труд. 2009. № 1. С. 31- 34.

- 4 Федоренко И. В. Аудит / И. В. Федоренко. М. : Изд-во Инфра-М, 2013. 272с.
- 5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М. : Изд-во Стандартиформ, 2015. 32 с.
- 6 Овсийчук М.Ф. «Аудит: организация, методика проведения» - М.: ТОО «Интелтех», 2011 г. - 151 с.
- 7 Подольский В.И. «Аудит»: учебник для вузов/ В.И. Подольский и др. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 2013 г. - 432 с.
- 8 Федоренко И.В. Аудит: расширяем границы науки (теория и методология) / И.В. Федоренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 100 с.
- 9 Кучеров А.В., Курылева М.А., Романова Д.А. Аудиторская проверка бюджетных учреждений // Молодой учёный. № 6 (53). – 2013. – С. 357-359.