

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

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
по направлению 27.03.02 «Управление качеством»
факультета nano- и биомедицинских технологий
Сизовой Натальи Сергеевны

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. В условиях динамического развития отечественного и международного рынков, всеобщей глобализации экономики, вступления России во Всемирную торговую организацию (ВТО), решающим фактором для нормального существования и успешного дальнейшего развития любой компании является качество выпускаемой ею продукции или предоставляемых услуг. Для этого в организациях проводятся проверки на соответствие требованиям стандарта, регламента, технической документации и т. д. Сейчас регулярное проведение внутреннего аудита, рассматривается как важнейший фактор эффективности работы организации. Внутренние аудиты помогают решить огромное количество задач организации, должны обладать информацией по всем аспектам ее деятельности. Возможность широкого применения различных инструментов для обобщения анализа данных, служат для улучшения способности организации обеспечивать качество продукции и услуг. Таким образом, внутренние аудиты являются механизмом, которые обеспечивают клиентов и высшее руководство объективной информацией о фактическом состоянии организации для своевременного принятия соответствующих управляющих решений по выполнению своих обязательств перед клиентами и их удовлетворения [1].

Целью выпускной квалификационной работы является совершенствование процесса внутреннего аудита СМК.

На основе поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- провести поиск и анализ информации о внутреннем аудите СМК;
- переработать перечень объектов аудита;
- разработать проект программы по обучению и методических материалов для обучения работников СГУ.

Дипломная работа занимает 50 страницы, имеет 2 рисунка и 10 таблиц.

Обзор составлен по 20 информационным источникам.

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

Первый раздел представляет собой описание сущности и функции внутреннего аудита системы менеджмента качества и состоит из следующих подразделов: система менеджмента качества организации, сущность внутреннего аудита СМК, планирование и цели внутренних аудитов.

Во втором разделе работы представлены результаты актуализации документов и методического обеспечения. Он включает в себя такие подразделы, как актуализация перечня проверяемых объектов, актуализация профессиональной программы повышения квалификации, методическое обеспечение для проведения обучения.

Основное содержание работы

Система менеджмента качества организации. Система менеджмента качества - это такой стиль управления организацией, при котором руководители, инженерно-технические работники и рабочие стремятся к улучшению качества продукции и самой системы управления организацией [2]. Объекты управления качеством - показатели и характеристики качества товара, процесса и системы, а также факторы и условия, которые оказывают влияние на их уровень. Субъектом менеджмента качества принято считать любые управленческие органы или отдельных сотрудников, чья деятельность связана с реализацией какой-либо (или каких-либо) функций управления качеством [3]. К важнейшим задачам системы качества относится внутреннее обследование качества и рассмотрение полученных итогов. Подобная проверка - это проявление контрольной функции, а, по сути, представляет собой аудит [4].

Сущность внутреннего аудита СМК. Внутренние аудиты являются высшей формой контроля руководством системы менеджмента качества организации. Они проводятся для того, чтобы определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, требованиям ИСО 9001, а также требованиям, разработанным самой организацией [5]. Осуществление аудита СМК регламентируется специальными стандартами. Таким, например, выступает международный стандарт ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем

менеджмента». Аудит качества, помимо того, что он позволяет повысить качество продукции, является и инструментом контроля высшего уровня. С его помощью можно проверить целесообразность, качество и эффективность всех мероприятий, касающихся контроля качества и выявить «слабые места» [6].

Планирование и цели внутренних аудитов. Планирование аудита - это один из очень важных этапов подготовки. В это время необходимо оценить общий объем работ, определиться с графиком и сроками проведения аудита, составить программу контроля, выбрать подходящую методику и предварительно выявить наиболее неблагополучные подразделения. Основной целью внутреннего аудита является обеспечение эффективности функционирования всех видов деятельности на всех уровнях управления. При проведении внутреннего аудита большая роль отводится и его подготовке. Без правильно проведенной подготовительной части невозможна качественная работа проверяющих. Единой системы аудита не существует, каждая организация самостоятельно комбинирует методы контроля, поэтому стоит особое внимание уделять и подготовке, и самой проверке, и анализу эффективности работы службы внутреннего аудита [7].

Актуализация перечня проверяемых объектов. Для совершенствования процесса внутреннего аудита СМК было принято решение актуализировать перечень проверяемых объектов при проведении аудита в соответствие с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования». При создании нового перечня объектов была проведена работа по сравнению стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2008 для того, что некоторые пункты прежней версии стандарта совпадают с новыми соответственно и некоторые объекты остаются. Пример перечня приведен ниже (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень проверяемых объектов

Пункт и требования стандарта ИСО 9001-2015	Объекты проверки
п. 4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	Наличие руководства по качеству СГУ (СТО 0.06.01-2018), содержащее: а) область применения СМК СГУ, включая подробности и обоснование любых исключений; б) документированные процедуры, разработанные для СМК СГУ, или ссылки на них; описание взаимодействия процессов СМК СГУ.
п. 4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	Планы, отчеты структурных подразделений. Протоколы заседаний кафедр, цикловых научно-методических комиссий. Протоколы заседаний Ученых советов (институтов, факультетов, кафедр), НМК и НМС. Выполнение учебных поручений профессорско-преподавательским составом.
п. 5.2.1 Разработка политики в области качества	а) соответствие политике в области качества стратегиям СГУ; б) в) наличие в политике в области качества обязательств руководства; г) наличие в политике в области качества обязательств руководства по улучшению СМК.
п. 6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	Наличие целей в области качества структурного подразделения. Измеримость целей в области качества и согласованность их с политикой СГУ в области качества.
п. 6.3 Планирование изменений	Наличие утвержденных: – концепции развития СГУ; – плана совершенствования СМК СГУ на текущий год; – плана разработки и актуализации внутренней нормативной документации университета на текущий год; – плана мероприятий по процессу; – плана работы структурного подразделения; – плана работы Ученого совета, УМК, НМК и НМС.
п. 7.1.2 Человеческие ресурсы	Копии документов, подтверждающих факт повышение квалификации (свидетельств, удостоверений, сертификатов и др.).
п. 7.2 Компетентность	Наличие плана повышения квалификации ППС и сотрудников, включая: – переподготовку по программам дополнительного профессионального образования; – стажировку; Копии документов, подтверждающих факт повышение квалификации (свидетельств, удостоверений, сертификатов и др.).
п. 7.3 Осведомленность	Наличие документации СМК (политика в области качества, цели в области качества), протокол несоответствий СМК.
п. 7.4 Обмен информацией	Порядок распространения организационно-распорядительных и нормативных документов - приказов, распоряжений, служебных записок, писем, стандартов, положений, инструкций и др. Наличие стендов, сайтов, информационно-справочных систем «Бухгалтерия 1С», «Гарант», «Консультант плюс» и др. Протоколы совещаний и заседаний (кафедры, ученого совета, комиссий).

Актуализация профессиональной программы повышения квалификации. Для результативного и эффективного выполнения работы аудитор должен быть обучен методам и техникам проведения аудита, знать требования системы качества, знать как работает система качества организации и хорошо разбираться в той предметной деятельности которую он будет проверять. В связи с этим было принято решение создать программу повышения квалификации, основанной на стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования» [8]. Новая программа стала называться «Внутренний аудит системы менеджмента качества в соответствие с требованиями национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015» она кардинально отличается от прежней программы. Программа находится на согласовании, утверждение ее планируется на сентябрь 2018 года. Ниже представлены цель и планируемые результаты освоения программы (таблица 2).

Таблица 2 – Цель и планируемые результаты освоения программы

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Внутренний аудит	ПК 1. Проведение внутренней аудиторской проверки самостоятельно или в составе группы	Владеть: определением фактов, являющихся объективными свидетельствами выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в вузе. Сбором объективных свидетельств выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в проверяемом подразделении (процессе). Оформление результатов внутреннего аудита подразделения (процесса) на соответствие.	Уметь: анализировать и оценивать информацию, выявлять причинно-следственные связи, делать выводы. Применять в работе законы, подзаконные акты и локальные нормативные акты организации Координировать свою деятельность с коллегами и подчиненными, эффективно работать в команде.	Знать: основные законодательные и нормативные правовые акты, относящиеся к областям аудита Принципы организации и порядок функционирования процессов и процедур организации Локальные нормативные акты и организационно-распорядительные документы организации.

Продолжение таблицы 2

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
	ПК 2. Планирование, организация и координация деятельности службы внутреннего аудита	Владеть: знаниями о международных профессиональных стандартах внутреннего аудита, основах управления, основах теории коммуникации, принципах, методах и инструментах оценки знаний, умений, личностных качеств работников, принципах командной работы, лидерства	Уметь: ставить задачи и контролировать их исполнение, координировать свою деятельность с коллегами, эффективно работать в команде.	Знать: трудовое, гражданское, административное законодательство Российской Федерации.

Методическое обеспечение для проведения обучения. Для более удобной передачи информации были созданы презентации для каждой темы программы. Программным продуктом для разработки презентации выбран Microsoft PowerPoint.

В качестве основного учебного материала используются нормативные документы, рекомендуемые программой:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015. СМК. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

В презентации по первому модулю содержится 29 слайдов, по второму модулю – 11 слайдов, по третьему модулю – 49 слайдов. В каждой презентации есть титульный слайд, в котором содержится: в верхней его части размещены название организации-разработчика, логотип (слева сверху). По центру слайда - название презентации (дисциплины). Внизу слайда - фамилия и инициалы преподавателя, а также занимаемая им должность как показано на рисунке 1.



Рисунок 1 – Начальный слайд

Ниже приводится таблица 1, в которой наглядно видно сколько слайдов в каждой теме без дополнительных слайдов.

Таблица 3 – Количество слайдов по модулям

№	Модуль, темы	Фактическое количество слайдов
1	Сравнительный анализ национальных стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015	23
1.1	Общее понятие и назначение семейства стандартов ИСО 9000	12
1.2	Преимущества внедрения и сертификации системы менеджмента качества	6
1.3	Основные отличия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 от предыдущей версии	5
2	Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».	9
3	Проверка соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015	43
3.1	Типы аудитов, критерии классификации; планирование аудитов	15

Продолжение таблицы 3

№	Модуль, темы	Фактическое количество слайдов
3.2	Руководство аудитом: процесс планирования, необходимая и достаточная документация	9
3.3	Требования к внутреннему аудитор	3
3.4	Практические вопросы внутреннего аудита: этапы аудита	11
3.5	Улучшение деятельности организации	5

Заключение. Внутренний аудит является эффективной деятельностью по предоставлению независимых и объективных гарантий и консультаций, направленных на совершенствование функционирования организации. Руководителям проверяемых подразделений необходимо помнить, что внутренние аудиты в первую очередь направлены на оказание помощи в организации работы по улучшению культуры производства, качества труда и качества управления проверяемых подразделений. Следует помнить, что внутренние аудиты оказываются действенными, позволяют повысить эффективность системы качества, а также существенно улучшить работу подразделений предприятия только при наличии поддержки со стороны первого руководителя и высокого уровня квалификации и опыта аудиторов [9].

В ходе выполнения практики были получены следующие результаты:

- была изучена вся необходимая литература и документация;
- актуализирован перечень проверяемых объектов в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»;
- разработана программа повышения квалификации;
- создано методическое обеспечение для наиболее удобного представления информации.

Список использованных источников

- 1 Селезнева, А. В. Совершенствование процесса внутреннего аудита системы менеджмента качества / А. В. Селезнева, М. Д. Идрисова. Пермь. : Изд-во : Пермский национальный исследовательский политехнический университет, 2013. 123-130.
- 2 Абакумова, О. Г. Управление качеством: конспект лекций / О. Г. Абакумова. М. : Изд-во А-Приор, 2014. 128 с.
- 3 Агарков, А. П. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. П. Агарков. М. : Изд-во Дашков и К, 2015. 208 с.
- 4 Васин, С. Г. Управление качеством. всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. Люберцы : Изд-во Юрайт, 2016. 404 с.
- 5 Недбайлюк, Б. Е. Аудит качества: учебник / Б. Е. Недбайлюк. М. : Изд-во КНОРУС, 2014. 200 с.
- 6 ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту системы менеджмента. М. : Изд-во Стандартиформ, 2012. 36 с.
- 7 Шеремет, А. Д. Аудит : учебник / А. Д. Шеремет, В. П. Суйц. М. : Изд-во ИНФРА-М, 2006. 445 с.
- 8 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М. : Изд-во Стандартиформ, 2015. 32 с.
- 9 Ефимов, В. В. Внутренний аудит качества и самооценка организации: учебное пособие / В. В. Ефимов, А. Н. Туманова. Ульяновск : Изд-во УлГТУ, 2007. 123 с.