

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**ПРОВЕРКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
факультета нано- и биомедицинских технологий

Санюк Юлии Викторовны

Научный руководитель

доцент, к.ф.-м.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.А. Ворошилов

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.ф.-м.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Введение. Для успешного руководства организацией необходимо управлять ей систематически и прозрачным способом. Обеспечить успех в этом позволяет внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества (СМК), разработанной с целью регулярного совершенствования деятельности и с учетом потребностей всех заинтересованных сторон [1].

СМК должна периодически подвергаться внутренним аудитам. Международные стандарты ИСО серии 9000 подчеркивают значение внутреннего аудита как инструмента управления организацией, используемого для сбора объективных данных, подтверждения эффективного функционирования СМК и постоянного ее улучшения [2].

В целом, доверие к процессу аудита и способность достигать поставленных целей полностью зависит от компетентности лиц, проводящих аудит, а также руководителей групп по аудиту [3, 4].

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключалась в необходимости постоянного совершенствования систем менеджмента и деятельности ФГБОУ «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского (СГУ).

Целью выпускной квалификационной работы являлось исследование взаимосвязи результатов внутренних аудитов с компетентностью аудиторов и результативностью функционирования СМК.

Достижение цели обеспечивалось решением следующих задач:

- поиск и анализ материалов по значению внутренних аудитов в улучшении СМК, принципам, этапам и методам, применяемым при внутренних аудитах;
- сравнительный анализ стандартов ISO 19011:2012 и ISO 19011:2018;
- поиск и анализ материалов по влиянию компетентности внутренних аудиторов на результаты аудитов, требованиям, предъявляемым к аудиторам, а также процедурам оценки компетентности внутренних аудиторов;
- разработка методики оценки компетентности внутренних аудиторов СГУ.

Дипломная работа занимает 46 страниц, 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 посвящен поиску и анализу теоретического материала, связанного с компетентностью аудиторов систем менеджмента (СМ) и включает следующие подразделы: значение внутренних аудиторов в улучшении СМК; анализ стандартов ISO 19011:2012 и ISO 19011:2018; методы оценки компетентности внутренних аудиторов и требования к лицам, проводящим аудит; принципы, этапы и методы, применяемые при внутренних аудитах; взаимосвязь результатов аудитов с компетентностью внутренних аудиторов.

Во втором разделе работы представлены результаты анализа процедур оценки компетентности внутренних аудиторов других вузов. Он включает в себя такие подразделы, как методика, разработанная УО БТЭУ; методика, предложенная Л.Н. Алтоховой и А.М. Суртаевым; методика, предложенная И.Т. Заикой.

В третьем разделе представлены результаты разработки методики оценки компетентности внутренних аудиторов для СГУ. Он включает в себя такие подразделы, как этапы определения компетентности внутренних аудиторов; подбор сотрудников, претендующих на место аудитора; прохождение специального обучения, подтверждение освоения материала и назначение аудитором; регулярная оценка деятельности аудитора.

Основное содержание работы

Значение внутренних аудиторов в улучшении СМК. Аудит – это систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудитах [1]. В свою очередь, внутренний аудит представляет собой аудит, который проводится самой организацией или от её имени для внутренних целей [5].

Несомненным преимуществом проведения внутренних аудитов является то, что при их проведении у организаций появляются приоритетные возможности по [6]:

- оценке достоверности информации;
- анализу и оценке эффективности системы управления рисками;
- внедрению методов снижения рисков;
- повышению инвестиционной привлекательности.

За рубежом в рамках управления системами менеджмента качества в компаниях внутреннему аудиту уделяют не меньшее внимание, чем внешнему аудиту. Внутренний аудит на предприятии позволяет обеспечить следующее [7]:

- прозрачность управления;
- рациональное использование ресурсов предприятия;
- минимизацию рисков в управлении предприятием;
- выявление «узких мест» в развитии производства;
- своевременное информационное обеспечение всех уровней управления;
- определение областей улучшения деятельности предприятия;
- повышение эффективности управления предприятием.

Анализ стандартов ISO 19011:2012 и ISO 19011:2018. Основные изменения в новый стандарт внесены в:

- Раздел 3 «Термины и определения».
- Раздел 4 «Проведение аудита».
- Раздел 5.1 «Общие положения», раздел 5.2 «Определение целей программы аудита», раздел 5.3 «Определение и оценка рисков и возможностей, связанных с программой аудита», раздел 5.4.2 «Компетентность лиц(а), управляющих(его) программой аудита».
- Приложение А.

Методы оценки компетентности внутренних аудиторов и требования к лицам, проводящим аудит. Чтобы процедура проведения внутренних

аудитов осуществлялась результативно и эффективно для организации, необходимо учитывать, по крайней мере, следующие моменты [8]:

1. Компетентность внутренних аудиторов.

2. Достаточность внутренних аудиторов для проведения необходимого количества аудитов в запланированные интервалы времени.

Оценку компетентности аудитора следует проводить, используя комбинацию из двух или нескольких методов, таких как [9, 10]:

- анализ записей;
- обратная связь;
- собеседование;
- наблюдение;
- тестирование;
- анализ деятельности после аудита.

Аудиторы должны обладать навыками и знаниями в областях, затрагивающих следующие темы [3]:

1) Принципы, процедуры и методы аудита, позволяющие выбирать такие способы работы, которые соответствуют различным аудитам и обеспечивают последовательное и систематичное проведение аудитов.

2) СМК и справочные документы, позволяющие аудитору понять объем аудита и применить критерии аудита.

3) Организационные аспекты, позволяющие аудитору понимать производственную ситуацию.

4) Соответствующие законы, правила и другие документы, позволяющие аудитору работать с учетом и пониманием требований, которые применимы в организации.

Принципы, этапы и методы, применяемые при внутренних аудитах. Стандарт ГОСТ Р ИСО 19011-2018 определяет следующие принципы проведения аудита [9]:

1. безупречность;
2. объективное представление;

3. надлежащее профессиональное усердие;
4. конфиденциальность;
5. независимость;
6. подход, основанный на свидетельствах;
7. риск-ориентированный подход.

Проведение аудита включает несколько этапов (шагов) [5]:

- организация проведения аудита;
- подготовка к проведению аудита на месте;
- проведение аудита на месте;
- подготовка и рассылка отчёта по аудиту;
- завершение аудита;
- действия по результатам аудита.

К основным методам проведения аудита можно отнести следующее [5]:

- наблюдение;
- опрос;
- анализ.

Взаимосвязь результатов аудитов с компетентностью внутренних аудиторов. Оценка компетентности внутренних аудиторов СМК является основой обеспечения адекватности результатов внутреннего аудита и, как следствие, результативности и эффективности функционирования СМК организации [11].

В целом, доверие к самому процессу аудита, а также его способность достигать поставленных целей полностью зависят от компетентности тех лиц, которые участвуют в планировании и проведении аудитов [12]:

- лиц, ответственных за управление программой аудита;
- руководителей групп по аудиту;
- аудиторов.

Анализ процедур оценки компетентности внутренних аудиторов.

Методика, разработанная УО БТЭУ. Процедура Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации (БТЭУ) [13]

основана на оценке аудиторов по набору качественных и количественных показателей и применении балльной системы оценки (таблица 1).

Таблица 1 – Критерии специальной аттестации для определения необходимости в дополнительном обучении

№	Требование	Критерии оценки	Баллы
1	Образование	высшее	3
		среднее специальное	1
		среднее и ниже	0
2	Опыт работы в университете	более 5 лет	3
		1-5 лет	1
		до 1 года	0
3	Специальное обучение по системам управления качеством	есть	2
		нет	0
4	Специальное обучение по проведению аудитов систем управления качеством	есть	5
		нет	0
5	Опыт проведения аудитов СМК	более 5 лет	5
		1-5 лет	1
		нет	0

Общая компетентность аудиторов определяется суммированием набранных баллов. Установлены критерии признания компетенции достаточной как для аудиторов, так и для руководителей групп по аудиту. Если набранная аудитором сумма баллов ниже установленного уровня, аудитор направляется на дополнительное обучение. После дополнительного обучения проводится повторная аттестация аудитора по критериям, представленным в таблице 2.

Таблица 2 – Аттестационные критерии компетентности внутренних аудиторов

№ п/п	Критерий	Баллы		
		2	1	0
1	Результативность повышения квалификации	полная	средняя	недостаточная
2	Удовлетворенность проверяемого подразделения	полная	средняя	отрицательная
3	Заключение руководителя команды по аудиту о компетентности аудитора	отличная	достаточная	отсутствует

Результаты оценки компетенции внутреннего аудитора вносятся в аттестационный лист и рассматриваются комиссией по аттестации.

Методика, предложенная Л.Н. Алтоховой и А.М. Суртаевым.
Процедура, предложенная в статье Л.Н. Алтоховой и А.М. Суртаева из

Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии (СибАДИ) [14], отличается от процедуры БТЭУ применением специальной формулы (1) для оценки компетентности внутренних аудиторов, а также измерением интеллектуальных способностей при проведении аттестации.

$$K_{\text{ауд}} = (1 - \sum_{i=1}^5 A_i \times N_i) \times 100\%. \quad (1)$$

Другим существенным отличием является рекомендуемая частота проведения оценки компетентности внутренних аудиторов – после каждого проведенного аудита, в то время как в процедуре БТЭУ – раз в 3 года.

Методика, предложенная И. Т. Заикой. Процедура, предложенная И. Т. Заикой из Кубанского государственного технологического университета (КубГТУ) [15] отличается от рассмотренных до этого процедур применением метода оценки «обратная связь» с использованием двух наборов критериев, позволяющих оценить личные качества аудиторов, а также их знания и навыки (таблица 3).

Таблица 3 – Критерии взаимооценки внутренних аудиторов СМК и их вес

Критерий и его подкритерий	Вес
1. Личные качества	
Беспристрастность	0,14
Открытость и готовность к сотрудничеству	0,04
Дипломатичность	0,09
Ответственность и тщательность	0,01
Наблюдательность	0,01
Проницательность	0,01
Гибкость	0,1
Решительность	0,02
Логичность	0,1
Уверенность в себе	0,12
Отзывчивость и надежность	0,03
Саморазвитие	0,11
Конформизм	0,01
2. Навыки проведения аудита	
Умение обеспечить выполнение объема аудиторской проверки, соблюдая нормы времени	0,022
Умение проводить анализ документов и записей на соответствие требованиям документов СМК	0,067
Умение использовать техники опроса	0,2
Умение концентрироваться на вопросах, имеющих существенное значение	0,11
Умение использовать метод выборочности при сборе свидетельств аудита	0,1
Умение использовать подход PDCA (планируй-делай-измеряй-улучшай) при проведении опросов	0,2

Продолжение таблицы 3

Критерий и его подкритерий	Вес
2. Навыки проведения аудита	
Умение формулировать и обосновывать несоответствия и выявлять их причины	0,16
Умение проверять достоверность свидетельств аудита	0,13
Умение выделять сильные стороны работы подразделения	0,04

Результаты оценки заносятся в оценочный лист, форма которого предложена автором. По результатам оценки аудиторов проводится формирование групп по аудиту, определяется потребность в повышение уровня компетентности аудиторов.

Разработка методики оценки компетентности внутренних аудиторов.

В настоящем разделе представлены результаты разработки методики оценки компетентности внутренних аудиторов СГУ, включая этапы определения компетентности аудиторов, наборы применяемых требований (показателей), шкалы и критерии оценки.

Этапы определения компетентности внутренних аудиторов. В соответствии с руководящими указаниями и рекомендациями стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2003 процесс оценивания компетентности аудиторов включает следующие стадии [16]:

- Первоначальное оценивание лиц, претендующих на место аудитора.
- Прохождение специального обучения, подтверждение освоения материала и назначение аудитором.
- Регулярная оценка деятельности аудитора.

Подбор сотрудников, претендующих на место аудитора. Начальный отбор сотрудников включает подачу заявки руководителем соответствующего подразделения в аттестационную комиссию или службу качества. Данная процедура позволяет подтвердить требуемый уровень по количественным (таблица 4) и по качественным критериям (таблица 5).

Таблица 4 – Требования к компетентности претендентов во внутренние аудиторы СМК по количественным критериям

№	Требования	Аудитор	Руководитель группы по аудиту
1	Уровень образования	Высшее образование или среднее специальное образование	Высшее образование
2	Общий опыт работы	5 лет	5 лет
3	Опыт работы в вузе	Не менее 2 лет от общих 5	Не менее 2 лет от общих 5

Таблица 5 – Требования к личным качествам лиц, претендующих во внутренние аудиторы СМК

№	Требования
<i>Личные качества</i>	
1	Этичность, т.е. быть справедливым, правдивым, искренним, честным и сдержанным
2	Дипломатичность, т.е. тактичность в общении с людьми
3	Наблюдательность, т.е. активно отслеживать окружающую обстановку и действия
4	Проницаемость, т.е. знать и быть в состоянии понимать ситуации
5	Упорность, т.е. настойчивость и направленность на достижение поставленных целей
6	Логичность, т.е. способность своевременно делать выводы на основе логических рассуждений и анализа
7	Уверенность в себе, т.е. способность действовать независимо, при этом результативно взаимодействовать с другими
8	Принципиальность, т.е. способность действовать ответственно и в рамках этики, даже если эти действия не всегда могут вызывать одобрение и иногда вести к несогласию или конфронтации
9	Настроенность на сотрудничество, т.е. результативно взаимодействовать с другими, в том числе членами группы по аудиту и персоналом проверяемой организации

Первоначальное оценивание лица, претендующего на место аудитора, проводит руководитель структурного подразделения, который может также рекомендовать его в руководители группы по аудиту.

Прохождение специального обучения, подтверждение освоения материала и назначение аудитором. Сотрудник, прошедший начальный отбор, проходит обучение по программе курса подготовки внутренних аудиторов (объемом не менее 40 часов) [17]. После завершения курса обучения проводится аттестация сотрудника с целью подтверждения освоения материала. Шкала оценки результативности обучения приведена в таблице 6 (пункт 1).

Таблица 6 – Аттестационные критерии для оценки компетенций претендентов во внутренние аудиторы

№	Критерий	Баллы		
		2	1	0
1	Результативность прохождения обучения	полная	средняя	недостаточная
2	Заключение руководителя соответствующего подразделения	отличная	достаточная	отсутствует
3	Заключение комиссии по аттестации	отличная	достаточная	отсутствует

Результаты используются комиссией по аттестации для формирования собственного заключения и рекомендации претендента во внутренние аудиторы. Назначение сотрудников внутренними аудиторами производится приказом ректора СГУ.

Регулярная оценка деятельности аудитора. Следующая стадия ориентирована на оценку деятельности внутренних аудиторов при проведении аудитов и определения потребностей в поддержании должного уровня компетентности. Регулярность проведения оценки компетентности аудиторов – не реже одного раза в 3 года.

В целом, оценка проводится по качественным критериям, включающим в себя *личных качеств* аудитора и руководителя группы (таблица 5), а также показатели, характеризующие *знания и навыки* (таблица 7) внутренних аудиторов. К руководителю группы по аудиту предъявляются дополнительные требования (отмечены символом «*» в таблице 4).

Таблица 7 – Требования к навыкам и знаниям внутренних аудиторов СМК

№	Требования
Навыки и знания	
1	Способность понимать характер рисков и возможностей, связанных с аудитом, и принципы риск-ориентированного подхода к аудиту
2	Способность планировать свою работу и готовить рабочие документы аудитора
3	Способность результативно планировать и организовывать работу, а также проводить аудит в рамках согласованного графика*
4	Способность результативно обмениваться информацией в устной и письменной форме, собирать информацию путем результативного интервьюирования, выслушивания, наблюдения и анализа документированной информации, включая ведение записей

Продолжение таблицы 7

№	Требования
<i>Навыки и знания</i>	
5	Способность проверять актуальность и точность собранной информации, а также подтверждать достаточность и пригодность свидетельств аудита для обоснования выводов и заключений аудита
6	Знание стандартов на СМК и других нормативных документов СГУ
7	Умение применять ссылки на стандарты в различных ситуациях аудита
8	Способность соблюдать конфиденциальность и меры защиты информации
9	Способность документировать мероприятия по аудиту и выводы аудита*
10	Способность формировать отчет и сдавать его своевременно*

Оценку по показателям, характеризующим *личные качества, знания и навыки* аудитора, которые он проявляет при аудите осуществляет руководитель группы. *Личные качества, знания и навыки* руководителя группы оценивает служба качества.

Заключение. На протяжении последних лет в России наблюдается устойчивый рост интереса к внутреннему аудиту. Сегодня службы внутреннего аудита существуют в большинстве крупных и многих средних компаний. Немало руководителей компаний, где таких подразделений еще нет, задумываются об их создании [4, 5].

Оценка компетентности внутренних аудиторов СМК является основой обеспечения адекватности результатов внутреннего аудита и, как следствие, результативности и эффективности функционирования СМК организации [14].

В ходе выполнения практики были получены следующие результаты:

- изучена вся необходимая литература и документация;
- проанализированы 3 процедуры, включающие в себя положение «О внутренних аудиторах» БТЭУ, статьи Н. Алтоховой и А.М. Суртаева из СибАДИ «Методика оценки компетентности внутренних аудиторов системы менеджмента качества» и И.Т. Заика из КубГТУ «Оценка компетентности внутренних аудиторов как важный механизм культуры качества»;
- в проанализированных процедурах выявлены положительные и отрицательные стороны, которые возможно использовать в разработке методики оценки компетентности внутренних аудиторов СГУ;

– разработана методика оценки компетентности внутренних аудиторов СГУ;

– методика описана и была согласована с научным руководителем, после чего были внесены правки в показатели и критерии.

Список использованных источников

1 Стандарт ИСО 9000 [Электронный ресурс] // quality.eur.ru [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <http://quality.eur.ru/GOST/i9000.htm> (дата обращения 25.11.2019). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

2 Методика проведения внутреннего аудита процессов системы менеджмента качества машиностроительного предприятия [Электронный ресурс] // Cyberleninka [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-provedeniya-vnutrennego-audita-protseссов-sistemy-menedzhmenta-kachestva-mashinostroitel'nogo-predpriyatiya> (дата обращения 25.11.2019). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

3 Концепция качества аудита: ключевые элементы, формирующие среду для обеспечения качества аудита [Электронный ресурс] // МИНФИН РОССИИ [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : https://www.minfin.ru/ru/document/?id_4=116633-kontseptsiya_kachestva_audita_klyuchevye_elementy_formiruyushchie_sredu_dlya_obespecheniya_kachestva_audit_a (дата обращения 25.11.2019). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

4 Цели, функции и задачи внутреннего аудита Российских компаний [Электронный ресурс] // Cyberleninka [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/tseli-funktsii-i-zadachi-vnutrennego-audita-rossiyskih-kompaniy> (дата обращения 25.11.2019). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

5 ГОСТ Р ИСО 19011 – 2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента: Национал. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. - М. : Изд-во стандартов, 2013. - 48 с.

6 Преимущества и необходимость создания системы внутреннего аудита организации торговли [Электронный ресурс] // Cyberleninka [Электронный

ресурс] : [сайт]. - URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/preimuschestva-i-neobhodimost-sozdaniya-sistemy-vnutrennego-audita-v-organizatsiyah-torgovli> (дата обращения 17.12.2019). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

7 Внутренний аудит как инструмент процесса управления предприятием [Электронный ресурс] // Cyberleninka [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/vnutrenniy-audit-kak-instrument-protssessa-upravleniya-predpriyatiem> (дата обращения 17.12.2019). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

8 ФЗ от 30.12.2008 N 307-ФЗ (ред. от 26.11.2019) "Об аудиторской деятельности" Статья 4. Аудитор [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_83311/7a02935c18ab86c640d06fb2ac0a505e967072db/ (дата обращения 17.01.2020). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

9 ГОСТ Р ИСО 19011 – 2018. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента: Национал. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. - М. : Изд-во стандартов, 2018. - 39 с.

10 Методика оценки компетентности внутренних аудиторов системы менеджмента качества [Электронный ресурс] // CYBERLENINKA [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-otsenki-kompetentnosti-vnutrennih-auditorov-sistemy-menedzhmenta-kachestva> (дата обращения 17.01.2020). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

11 Методика оценки компетентности внутренних аудиторов системы менеджмента качества [Электронный ресурс] // Cyberleninka [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/vnutrenniy-audit-kak-instrument-protssessa-upravleniya-predpriyatiem> (дата обращения 17.01.2020). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

12 Интеграция этических принципов аудиторской деятельности (Л.Г. Макарова, М.В. Губочкина) [Электронный ресурс] // Гарант [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <https://base.garant.ru/57572291/> (дата обращения 20.01.2020). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

13 Система менеджмента качества. Положение П 9.2-2016 «О внутренних аудиторах». - Гомель : Внутреннее положение. - 13 с.

14 Алтулова, Л. Н. Методика оценки компетентности внутренних аудиторов системы менеджмента качества / Л. Н. Алтулова, А. М. Суртаев // Омский научный вестник. Сибирская государственная автомобильно-дорожная академия. - 2009. - Вып. 2. - С. 159-161.

15 Заика, И. Т Оценка компетентности внутренних аудиторов как важный механизм культуры качества / И.Т. Заика // Научные труды КубГТУ. - 2018. - Вып. 8. - С. 95-103.

16 ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента: Национал. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. - М. : Изд-во стандартов, 2004. - 45 с.

17 Обучение и повышение квалификации аудиторов [Электронный ресурс] // МИНФИН РОССИИ [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : https://www.minfin.ru/ru/performance/audit/audit_stat/EduAud/?id_39=130232-povyshenie_kvalifikatsii_auditorami_v_2019_g. (дата обращения 18.05.2020). - Загл. с экрана. - Яз. рус.