

12.Элияху М. Голдратт, Джефф Кокс Цель. Процесс непрерывного совершенствования: пер. с англ./ The Goal: A Process of Ongoing Improvement. — Минск: Попурри, 2009. — 496 с.

13.Одед Коуэн. Чем может помочь Теория Ограничений (ТОС). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.e-executive.ru/knowledge/announcement/1221853/>

14.Бенчмаркинг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Бенчмаркинг>

15.Олег Левяков. Теория жизненных циклов организации И.Адизеса и российская действительность. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.src-master.ru/article26071.html>

СПЕЦИФИКА АУДИТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Бюллер А.К.

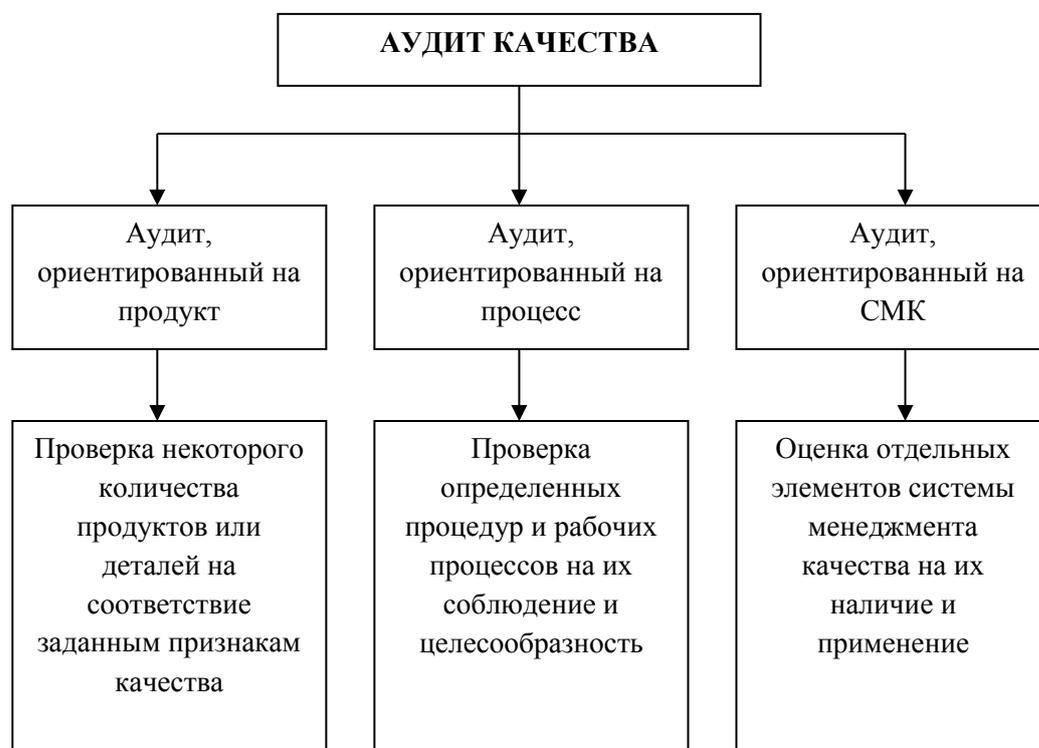
Томский политехнический университет, г. Томск

Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества

Словосочетание «аудит качества» вошло в наш обиход совсем недавно и как-то незаметно. Раньше слово «аудит» ассоциировалось с финансовыми проверками и бухгалтерским учетом. Но теперь ясно, что аудит играет ключевую роль в разработке, внедрении и, что особенно важно, в поддержании системы менеджмента качества (далее СМК) на предприятиях в рабочем состоянии.

Слово аудит само по себе означает проверку, ревизию. Проверка означает, что существует некий эталон, по отношению к которому осуществляется проверка. Обычно таким эталоном для СМК служат международные стандарты серии ИСО 9000.

Различают три вида аудита (проверок) качества:



Аудит, ориентированный на продукт

Этот вид аудита предназначен для оценки качества продукта (определенного количества готовых продуктов). В ходе аудита взаимосвязано анализируется соответствие качества продукта требованиям потребителей, техническим спецификациям, контрольной и технологической документации, а также делается заключение о действенности, целесообразности и состоянии документации.

Тем самым аудит, ориентированный на продукт, выходит далеко за рамки контроля качества продукта и охватывает также соответствующие элементы системы качества.

Основными целями этого вида аудита качества являются:

- ✓ контроль качества продукта;
- ✓ доказательство стабильности процесса изготовления продукта;
- ✓ обеспечение выводов из результатов конечных испытаний.

Аудит, ориентированный на процессы

Данный вид аудита предназначен для оценки качества способа или процесса производства. В процессе проведения аудита анализируется соответствие качества процесса рабочим инструкциям, технологическим предписаниям и другой нормативной документации, а также соответствие продуктов на выходе процессу техническим спецификациям и требованиям потребителей. В этом случае, также как и при аудите продукта, одновременно рассматривается действенность, целесообразность и состояние элементов СМК на предприятии.

К числу важнейших целей аудита, ориентированного на процессы, относятся:

- ✓ проверка возможности соблюдения технологических параметров;
- ✓ документирование параметров производительности и качества процесса;
- ✓ определение «узких мест» процесса.

Аудит, ориентированный на СМК

Этот вид аудита предназначен для обширной оценки эффективности всей системы качества. В ходе аудита анализируется соответствие всех инструкций (методологических и рабочих инструкций, а также инструкций по испытаниям и др.) требованиям взятых на основу нормативных документов, а также соответствие проводимых мероприятий по обеспечению качества на предприятии предписаниям на всех стадиях жизненного цикла продукта.

Основными целями аудита, ориентированного на СМК, являются:

- ✓ регистрация фактического состояния системы качества;
- ✓ четкое выделение «узких мест»;
- ✓ «активирование» правильного отношения сотрудников предприятия к существующим предписаниям.

Кроме того, каждый из перечисленных видов аудита качества может производиться:

- **1-й стороной (внутренний аудит)**, когда предприятие на основе свода нормативных документов проверяет, например, свою систему качества; при проведении внутренних аудитов, как правило, применяется комбинация аудитов, ориентированных на систему качества, процессы и продукты; анализ направлен, в первую очередь, на процессы со сбоями.

- **2-й стороной и 3-й стороной (внешний аудит)**, когда предприятие анализирует применяемую поставщиком систему качества (аудит 2-й стороной) или независимая третья сторона проверяет предприятие на предмет соблюдения имеющегося и подлежащего согласованию свода нормативных документов.

После разработки и внедрения СМК первое, что необходимо сделать, это организовать внутренний аудит, так как при сертификационной проверке СМК внешние аудиторы проверяют документы по внутренним аудитам, и самому руководству предприятия нужно удостовериться, что СМК внедрена успешно, функционирует в нормальном режиме, а также результативна и эффективна.

Цель внутренних проверок состоит в том, чтобы собрать объективные данные, которые позволяют сделать анализ функционирования системы качества в проверяемом подразделении и ее эффективности, а также, чтобы предоставить руководителю подразделения объективные факты, основываясь на которых он будет проводить анализ улучшений деятельности.

Внутренний аудит представляет собой очень сложный, трудоемкий и ответственный процесс, включающий в себя три основные стадии:

- **Предварительную проверку документации:** (Проведение анализа документов, подготовка к проведению аудита «на месте»);

- **Проверку на месте** (Аудит «на месте»);

- **Составление отчета по аудиту:** (Подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту, завершение аудита).

И техника проведения аудита, и те виды деятельности, которые может проверять аудитор в большой степени зависят от личного опыта и квалификации аудитора. Поэтому очень важно правильно подобрать членов группы аудиторов, так как успех аудита в немалой степени зависит от коммуникативности всех участников, которая в зависимости от психологических свойств участников в большей или меньшей степени поддается воздействию со стороны аудиторов.

Внутренние аудиты, как и другие виды проверок, имеют как достоинства, так и недостатки:

Достоинства:

- Знание особенностей организации;
- Знание специфических каналов коммуникаций;
- Знание неформальных лидеров, чья информация может быть наиболее полезной при аудите;
- Возможность пользования конфиденциальной информацией;

- Отсутствие дефицита времени при аудите;
- Более глубокая проверка подразделений;
- Незначительные затраты на проведение внутреннего аудита.

Недостатки:

- Возможность предвзятости внутренних аудиторов по отношению к некоторым сотрудникам предприятия;
- Критика со стороны внутренних аудиторов воспринимается болезненнее;
- Относительно низкий уровень подготовки;
- Результаты внутренних аудитов нельзя использовать для рекламы предприятия.

Несмотря на то, что технология проведения внутренних аудитов очень подробно описана в стандарте ГОСТ Р ИСО 19011, сам процесс проведения аудита достаточно сложен. Прежде все нужно понимать, что это работа с людьми. Чтобы аудит не стал «адской пыткой» для проверяемых и «невыносимым занятием» для аудитора, как аудитору, так и аудируемому необходимо приложить немало усилий в налаживании контактов и разрешении спорных ситуаций. В этой связи аудитору, как никому другому, нужно уметь устанавливать эффективные коммуникации, работать с возражениями людей, слушать и задавать «правильные» вопросы, а также проявлять «ангельское» терпение. Следовательно, чтобы стать профессиональным аудитором, нужно не только иметь огромный «багаж» разнообразных знаний и умений, но и постоянно совершенствовать данные навыки.

В заключение хотелось бы отметить, что управление часто означает помощь другим добиться успеха, а для аудитора это справедливо в особой степени!

В наше время стиль руководства в рамках аудита должен отличаться партнерским подходом, а не иерархическим или авторитарным. Он должен быть нацелен на выявление потенциала для улучшений в организации.

Список информационных источников

1. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2011. – 42 с.
2. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2011. – 48 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – М.: Стандартинформ, 2010. – 52 с.
4. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. – М.: Стандартинформ, 2013. – 36 с.
5. Качалов В.А. О предназначении внутренних аудитов системы менеджмента качества [Текст] / В.А. Качалов // Методы Менеджмента Качества. – 2013. - № 1. – С. 30-39.