

Наличие противоречивых целей системы управления персоналом приводит к конфликту интересов персонала и администрации, что негативным образом сказывается на функционировании организации в целом. Следует также подчеркнуть, что, несмотря на то, что с точки зрения администрации, главной целью является получение прибыли, отправным моментом в современной теории и практике управления персоналом является осознание необходимости удовлетворения не только материальных, но и социальных потребностей сотрудников.

## **КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА?**

*Яблокова С.А.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

Внутренний аудит системы менеджмента качества (далее ВА СМК) - это систематический, независимый и документированный процесс, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям [1]. Другими словами, ВА является своеобразным рентгеном, который позволяет найти сильные и слабые стороны в деятельности организации.

В настоящее время ВА должен демонстрировать способность процессов достигать поставленных результатов и постоянно повышать их результативность. Но многие забывают, что аудит это тоже процесс, который следует совершенствовать.

На данный момент есть много предложений по совершенствованию процесса аудита СМК, вот некоторые из них:

- проведение аудита на соответствие требованиям международного стандарта IRIS;
- дистанционный аудит;
- аудит процессов;
- проведения аудита улучшений, который строится на стратегии и принципах деятельности организации;
- применение метода морфологических таблиц в аудите;
- визуализация аудита.

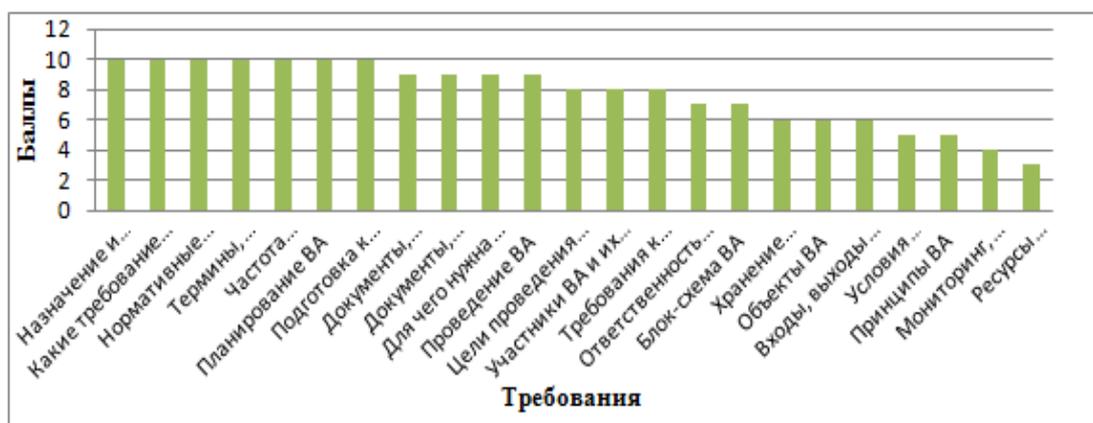
Но мало кто говорит о документированной процедуре ВА и о необходимости ее улучшения. Документированная процедура это главный документ по аудиту, основные требования к которому

содержатся в стандарте ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 и в подразделе 8.2.2 стандарта ГОСТ ISO 9001-2011. С развитием ВА данных требований стало мало для проведения эффективной проверки СМК. И возник вопрос: а что включают в свои документированные процедуры организации? Для этой цели было проанализировано десять документированных процедур организаций с действующей СМК.

Не рассматривались требования к содержанию документированной процедуры, которые в обязательном порядке должны быть там прописаны, например, частота проведения аудита, цели проведения, назначение и область ВА и т.д. В результате были отобраны те разделы и пункты, которые также часто используются, как и обязательные, т.е. есть как минимум у девяти из десяти организаций:

- требования к аудиторам;
- документы, которые иницируют и порождают процесс;
- условия проведения внепланового аудита.

Рисунок 1 - Требования, содержащиеся в документированной процедуре



«Внутренний аудит»

На рисунке 1 приведены как обязательные, так и дополнительные разделы документированной процедуры. За баллы обозначено число организаций, у которых есть данный раздел в документе.

Также были отобраны по вышеперечисленным критериям Приложение к документированной процедуре:

- карта процесса ВА;
- отчет о выполнении плана корректирующих и предупреждающих действий;
- классификатор возможных несоответствий СМК.

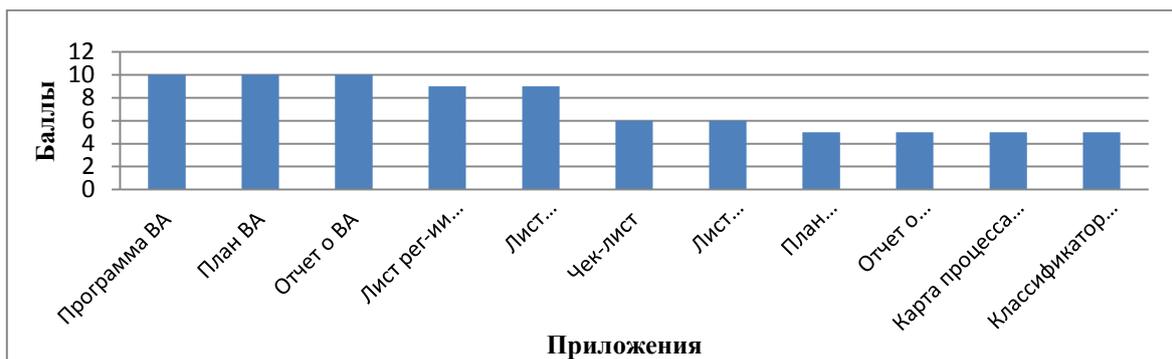


Рисунок 2 – Приложения, которые содержатся в документированной процедуре «Внутренний аудит»

Данные Приложения могут упростить работу внутренних аудиторов и уменьшить время на подготовку к аудиту. С другой стороны, и не следует перегружать ненужной информацией документированную процедуру. Она должна оставаться читабельной и простой для применения, а не быть большим справочником, в котором ничего нельзя найти. Поэтому документированная процедура по ВА для каждой организации должна быть своя, т.е. быть уникальной.

### Список информационных источников

- 1.ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2012. – 32 с.
- 2.ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2012. – 36 с.
- 3.ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. – М.: Стандартинформ, 2007. – 16 с.
- 4.Новиков, В.А. Аудит как механизм оценки и совершенствования работы поставщиков [Текст] / В.А. Новиков // Стандарты и качество. – 2013. – № 9. – С. 70-75.
5. Александров, С.Л. Обсуждаем инструментарий аудита/ С.Л. Александров // Компетентность. – 2012. - № 6. – С. 42-48.