

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра воспроизводства и переработки лесных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

_____ Е.И. Луковникова

« _____ » декабря 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

АУДИТ КАЧЕСТВА

Б1.Б.19

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

**35.03.02 Технология лесозаготовительных и
деревоперерабатывающих производств**

ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ

Управление качеством в лесозаготовительном производстве

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ	
3.1 Распределение объёма дисциплины по формам обучения.....	4
3.2 Распределение объёма дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости	4
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4.1 Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий	5
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам	5
4.3 Лабораторные работы.....	61
4.4 Семинары / практические занятия.....	61
4.5. Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат.....	61
5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	62
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	63
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	63
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО – ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	64
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	65
9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ	65
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	89
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	90
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	91
Приложение 2. Аннотация рабочей программы дисциплины	94
Приложение 3. Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе	95

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Вид деятельности выпускника

Дисциплина охватывает круг вопросов, относящихся к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности выпускника в соответствии с компетенциями и видами деятельности, указанными в учебном плане.

Цель дисциплины

Ознакомление бакалавров с организацией проведения аудита качества с целью удовлетворения потребностей, свойств (характеристики) продукции, методов управления, и соответствие документированной процедуры в лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производствах.

Задачи дисциплины

- эффективное применение фундаментальных знаний для решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств; систематическая и независимая проверка, позволяющая определить соответствие деятельности и ее результатов в области качества запланированным мероприятиям и их пригодность для достижения поставленных целей;
- анализировать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов, элементы экономического анализа в практической деятельности.

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-3	способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов, элементы экономического анализа в практической деятельности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить анализ изделий из древесины и древесных материалов, согласно установленных требований по их качеству; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – элементами экономического анализа и анализа нормативной документации и продукции в практической деятельности.
ОПК-2	способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять систему фундаментальных знаний при решении производственных задач; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – элементами математических, естественнонаучных, инженерных и экономических знаний для решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б19 Аудит качества относится к базовой части.

Дисциплина Аудит качества базируется на знаниях, полученных при изучении таких учебных дисциплин, как: Введение в специальность, История отрасли, Основы управления качеством продукции лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств, Метрология, стандартизация и сертификация. Основываясь на изучении перечисленных дисциплин, Аудит качества представляет основу для изучения дисциплин: Управление качеством, Всеобщее управление качеством, Статистические методы в управлении качеством.

Такое системное междисциплинарное изучение направлено на достижение требуемого

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Распределение объема дисциплины по формам обучения

Форма обучения	Курс	Семестр	Трудоемкость дисциплины в часах						Курсовая работа (проект), контрольная работа, реферат, РГР	Вид промежуточной аттестации
			Всего часов	Аудиторных часов	Лекции	Лабораторные работы	Семинары	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Очная	2	4	72	34	17	17	-	38	-	зачет
Заочная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Заочная (ускоренное обучение)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Очно-заочная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.2. Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости

Вид учебных занятий	Трудоемкость (час.)	в т.ч. в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)	Распределение по семестрам, час
			4
1	2	3	4
I. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	34	-	34
Лекции (Лк)	17	-	17
Лабораторные работы (ЛР)	17	-	17
Групповые (индивидуальные) консультации*	+	-	+
II. Самостоятельная работа обучающихся (СР)	38	-	38
Подготовка к лабораторным работам	17	-	17
Подготовка к зачету	21	-	21
III. Промежуточная аттестация зачет	+	-	+
Общая трудоемкость дисциплины час.	72	-	72
зач. ед.	2	-	2

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий

- для очной формы обучения:

№ раздела и темы	Наименование раздела и тема дисциплины	Трудоемкость, (час.)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)		
			учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся*
			лекции	лабораторные работы	
1	2	3	4	5	6
1.	Теоретические основы аудита	21	6	3	12
1.1.	Цели, задачи, нормативно-правовая база аудита	6	2	-	4
1.2.	Требования к аудиту	6	2	-	4
1.3.	Организация аудиторской проверки	9	2	3	4
2.	Аудит качества	20	6	2	12

2.1.	Аудит качества организации	6	2	-	4
2.2.	Виды аудита	6	2	-	4
2.3.	Программа аудита	8	2	2	4
3.	Организация аудита	31	5	12	14
3.1	Проведение аудита	16	2	8	6
3.2.	Оценка аудита	15	3	4	8
	ИТОГО	72	17	17	38

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам

Раздел 1. Теоретические основы аудита

Тема 1.1 Цели задачи нормативно-правовая база аудита

ПОНЯТИЕ И ЦЕЛИ АУДИТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аудит — это одна из форм финансового контроля. Аудиторская деятельность — это предпринимательская деятельность аудиторов по осуществлению независимых вневедомственных проверок бухгалтерской (финансовой) отчетности, платежно-расчетной документации, налоговых деклараций, финансовых обязательств и требований экономических субъектов, а также оказанию иных аудиторских услуг. Основная цель аудиторской деятельности — установление достоверности бухгалтерской отчетности экономических субъектов и соответствия совершенных ими финансовых и хозяйственных операций нормативным актам, действующим в РФ. Помимо основной цели эта деятельность также предполагает оказание иных аудиторских услуг: ведение и (или) восстановление бухгалтерского учета; составление бухгалтерской (финансовой) отчетности и (или) защита ее в ГНИ; постановка и совершенствование системы учета; автоматизация учета; проведение экономического анализа, консультационные услуги; обучение бухгалтеров и повышение их квалификации; методическая, издательская деятельность по бухгалтерской и финансовой проблематике.

Аудиторской деятельностью могут заниматься физические лица — аудиторы и юридические лица — аудиторские фирмы, независимо от вида собственности, в том числе иностранные и созданные совместно с иностранными юридическими и физическими лицами. Согласно законодательству, аудиторская фирма может иметь любую организационно-правовую форму, кроме акционерного общества открытого типа.

Российский рынок аудиторских услуг представлен множеством аудиторско-консультационных фирм, первые из которых были организованы в конце 1980-х гг. Действующие в настоящее время аудиторские фирмы можно классифицировать по видам деятельности и по объему предоставляемых услуг. В зависимости от вида деятельности различают: универсальные и специализированные аудиторские фирмы. Универсальные имеют несколько лицензий на право ведения аудита в разных сферах деятельности (банковского, страхового и другого) и предоставляют различные аудиторские услуги. Специализированные фирмы предоставляют конкретный вид услуг в определенной сфере деятельности. По объему предоставляемых услуг современные аудиторские фирмы делятся па большие, средние, малые. В соответствии с Временными правилами аудиторской деятельности в РФ осуществление аудитором деятельности, отличной от аудиторской, несовместимо с профессиональной практикой.

Аудит следует отличать от других видов финансового контроля, таких, как ревизия, судебно-бухгалтерская экспертиза. В отличие от аудита ревизия — это ведомственная проверка, осуществляемая по распоряжению вышестоящих органов с целью выявления и устранения недостатков в бухгалтерском (финансовом) учете и наказания виновных. Кроме того, аудитор — это независимый предприниматель, а ревизор — работник контрольно-ревизионного аппарата. По результатам аудита составляется документ — аудиторское заключение и рекомендации для клиентов с сохранением конфиденциальности. По результатам ревизии составляется акт ревизии, содержащий информацию для вышестоящих органов.

В отличие от аудита, осуществляемого в форме добровольной проверки, судебно-бухгалтерская экспертиза имеет процессуально-правовую форму. Обязательное условие, необходимое при проведении судебно-бухгалтерской экспертизы, — наличие уголовного, арбитраж-

ного или гражданского дела в суде.

ПРАВОВЫЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ АУДИТА

Правовое регулирование аудиторской деятельности в Российской Федерации осуществляется на нескольких уровнях. Документом нормативного регулирования на первом уровне должен быть федеральный закон об аудиторской деятельности, вместо которого на современном этапе действуют Временные правила аудиторской деятельности в РФ, утвержденные Указом Президента РФ от 22 декабря 1993 г. № 2263. Этим документом определены права, ответственность и условия деятельности экономических субъектов — физических и юридических лиц в сфере аудита. Кроме того, Временные правила определяют понятие обязательной и инициативной аудиторской проверки, условия аттестации аудиторов и лицензирования аудиторской деятельности.

Второй уровень системы нормативного регулирования — национальные стандарты, определяющие нормы аудита, общие для всех субъектов финансово-хозяйственной деятельности и рекомендованные Комитетом международной аудиторской практики Международной федерации бухгалтеров. Разработка национальных стандартов способствует интеграции отечественного аудита в систему международных отношений и обеспечит признание российских аудиторских фирм для пользователей отчетности на международном уровне.

Третий уровень — нормативные акты, необходимые для реализации национальных стандартов аудита.

Четвертый — внутрифирменные стандарты аудита, которые разрабатывают и применяют аудиторские фирмы. Такие документы, как правило, содержат собственные методики аудита, позволяющие снижать аудиторский риск и экономить время. Внутрифирменные стандарты являются коммерческой тайной и интеллектуальной собственностью фирмы.

В соответствии с законодательством РФ аудитом имеют право заниматься физические лица — аттестованные аудиторы-предприниматели при наличии лицензии на право занятия аудитом; юридические лица — аудиторские фирмы также при наличии лицензии. Аудиторские фирмы могут быть любой формы собственности и всех организационно-правовых форм (кроме открытых акционерных обществ). Сотрудниками аудиторской фирмы являются: ведущие аудиторы, ассистенты ведущих аудиторов, руководители и технические исполнители. Ведущий аудитор руководит ходом проверки, имеет право подписи документов и аудиторского заключения. Ассистент — рядовой сотрудник в группе аудиторов.

Различают следующие уровни контроля качества аудита в Российской Федерации. Первый уровень — государственный контроль за деятельностью аудиторских фирм и частнопрактикующих аудиторов. Комиссия по аудиторской деятельности при Президенте РФ организует разработку системы мер по государственной поддержке становления и развития рынка аудиторских услуг в РФ, а также по защите интересов государства, аудиторов, экономических субъектов, аудиторских фирм. Инструментом контроля является лицензирование.

Второй уровень — контроль со стороны аудиторской фирмы за деятельностью ведущих аудиторов. Инструменты контроля — проверка руководством фирмы соблюдения сотрудниками этических, законодательных норм аудита; подтверждение обоснованности программы аудита; смена ведущих аудиторов при проверках постоянных клиентов.

Третий — контроль ведущих аудиторов за работой ассистентов путем сбора полных достоверных сведений о квалификации, репутации, работе своих подчиненных.

СТАНДАРТЫ АУДИТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аудиторские стандарты — единые базовые принципы, определяющие нормативные требования к качеству аудита и определенный уровень гарантии результатов аудиторской проверки при их соблюдении. Аудиторские стандарты призваны обеспечивать высокое качество аудита, создавать престиж профессии и ее развитие путем внедрения в практику научных достижений, согласовывать условия взаимоотношений аудитора и клиента. Стандарты являются основанием для доказательства качества проведения аудита в суде и определения меры ответственности аудиторов.

Развитие транснациональных отношений, появление крупных международных организаций профессиональных аудиторов способствовали интеграции единых базовых принципов аудиторской деятельности на уровне мирового сообщества.

Международный комитет по аудиторской практике рекомендует международные стандарты для принятия к сведению аудита с целью унификации подхода к аудиторской деятельности и ми-

ровом масштабе и развитию аудита во всех странах. В связи с этим появилась необходимость в разработке российских стандартов аудита с учетом национальных особенностей и традиций делового оборота, а также международного опыта. В отдельных странах международные стандарты используются в качестве основы для выработки собственных правил, а также могут приниматься в качестве национальных. На основе стандартов формируются учебные программы для подготовки и аттестации auditors. Внутрифирменные аудиторские стандарты являются ноу-хау и содержат информацию, представляющую коммерческую тайну.

Существуют четыре вида национальных аудиторских стандартов. Общие стандарты аудита являются основополагающими в определении цели, образовательного стандарта, единых принципов ведения аудита в РФ. Рабочие стандарты аудита устанавливают общие правила проверок и условия работы auditors, предоставления услуг. Стандарты отчетности определяют единые требования к составлению и оформлению документов по результатам проверок с целью доступности информации пользователям. Специфические стандарты аудита необходимы для проведения аудита, особенности которого в отдельных сферах деятельности отличны: в страховании, банковской деятельности и других.

ИНИЦИАТИВНЫЙ, ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ АУДИТ И ДРУГИЕ ВИДЫ АУДИТОРСКИХ УСЛУГ

Аудит можно классифицировать на внутренний и внешний, обязательный и инициативный. Внутренний аудит ориентирован на отношения по функциональному и линейному управлению в хозяйственной системе, его осуществляет штатный аудитор, ревизионная комиссия организации. Цель его — помощь сотрудникам организации в упорядочении финансово-хозяйственных дел и своевременный дежурный контроль за правильностью ведения бухгалтерского учета. Внутренний аудит осуществляется непрерывно.

Внешний аудит проводится на договорных началах аудиторскими фирмами или частными auditors с целью получения объективной информации о состоянии финансово-хозяйственных дел. Внешний аудит направлен на важнейшие позиции отчетности и источники доходов с необходимых группировок по видам ресурсов и однотипным операциям. Внешний аудит проводится с годовым интервалом (иногда по договору — поквартально).

Обязательный аудит проводится в соответствии с законодательными актами РФ, а также по поручению государственных органов, таких, как прокуратура, следственные органы, органы федерального казначейства, Министерства по налогам и сборам, налоговой полиции.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1994 г. № 1355 «Об основных критериях (системе показателей) деятельности экономических субъектов, по которым их бухгалтерская (финансовая) отчетность подлежит обязательной ежегодной проверке» с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства РФ от 25 апреля 1995 г. № 408 и от 29 января 2000 г. № 81, определены четыре критерия, согласно которым бухгалтерская отчетность экономических субъектов подлежит ежегодной аудиторской проверке:

- 1) организационно-правовая форма;
- 2) вид деятельности;
- 3) источники формирования уставного капитала;
- 4) финансовые показатели деятельности.

В соответствии с первым критерием обязательному аудиту подлежат любые открытые акционерные общества, независимо от числа акционеров и размера уставного капитала. Согласно второму критерию, обязательные проверки ежегодно должны проводиться в банках, кредитных и страховых организациях, товарных и фондовых биржах, инвестиционных организациях, внебюджетных и благотворительных фондах, трастовых компаниях и некоторых других субъектах экономики, перечень которых предусмотрен законодательством. Обязательному аудиту в соответствии с третьим критерием подлежат экономические субъекты, в уставном капитале которых имеется доля иностранного инвестора. Четвертый критерий определяет, что при наличии хотя бы одного из следующих финансовых показателей деятельности бухгалтерская отчетность всех экономических субъектов подлежит обязательному аудиту: годовой объем выручки от реализации продукции в 500 000 МРОТ; сумма активов баланса в 200 000 МРОТ.

Обязательный аудит должен быть только комплексным. Особую актуальность аудит имеет для акционерных обществ. Во-первых, в соответствии с законодательством перед представлением годовой отчетности пользователям собственники должны привлечь для подтверждения ее достоверности профессионального независимого auditors. Во-вторых, бухгалтерские (финансо-

вые) документы, включаемые в проспект следующей эмиссии и отчет по ценным бумагам, должны быть подтверждены аудиторским заключением. Кроме того, проведения аудиторской проверки в любое время могут потребовать акционеры, совокупная доля которых в уставном капитале составляет 10% и более.

Уклонение экономического субъекта от проведения обязательного аудита влечет взыскание на основании решения суда или арбитражного суда по искам, предъявленным прокурором, органами федерального казначейства, органами Министерства по налогам и сборам и органами налоговой полиции, штрафа с экономического субъекта в сумме от 100 до 500 МРОТ, а также штрафа с руководителей в сумме от 50 до 100 МРОТ. Суммы штрафов зачисляются в доход республиканского бюджета Российской Федерации.

В соответствии с Временными правилами аудиторской деятельности в Российской Федерации обязательная аудиторская проверка может проводиться на основании решения суда по искам, предъявляемым прокурором, органами федерального казначейства, Министерства по налогам и сборам, налоговой полиции. Срок проведения аудита по поручению государственных органов устанавливается по договору между государственным органом и аудитором, но не должен превышать более двух месяцев.

Государственные органы, по поручению которых проводится проверка, обязаны обеспечить личную безопасность аудиторов и их семей, также создать необходимые условия для работы аудитора, в частности обеспечить полноту необходимой информации и документации. В соответствии с Временными правилами аудиторской деятельности в Российской Федерации при отсутствии вышеназванных условий аудитор имеет право отказаться от проверки.

Оплата работы аудитора по поручению правовых органов осуществляется предварительно за счет проверяемого экономического субъекта по средним рыночным ценам на аудиторские услуги, ставка которых ежегодно утверждается Правительством РФ. При отсутствии средств у субъекта оплата производится в течение месяца за счет средств республиканского бюджета с последующим возмещением на основании решения арбитражного суда за счет имущества несостоятельного экономического субъекта. При необходимости повторной проверки на тех же основаниях должен привлекаться другой аудитор. Оплата повторных проверок осуществляется только за счет средств республиканского бюджета. Информация, выявленная в ходе проверки по поручению государственных органов, до вступления в силу приговора (решения) суда (арбитражного суда) подлежит гласности только с разрешения указанных органов.

Аудиторское заключение по результатам обязательного аудита по поручению государственных органов приравнивается к заключению экспертизы, назначенной в соответствии с процессуальным законодательством. Инициативный аудит может проводиться по инициативе и обоснованной руководством организации необходимости с целью выявления недостатков в бухгалтерском учете, подтверждения достоверности отчетности, финансового анализа хозяйственной деятельности и по другим причинам. Причины проведения инициативного аудита могут быть следующие: 1) недостаточная уверенность руководителя в качестве бухгалтерской работы (из-за недобросовестности бухгалтера, недостаточной квалификации и других причин); 2) плановый периодический контроль за финансовой работой на предприятии; 3) смена собственников, руководства предприятия.

Инициативный аудит может быть комплексным и тематическим. Комплексный инициативный аудит предусматривает сплошной документационный контроль и анализ всех участков бухгалтерского учета. При этом аудитор оценивает принципы выбранной учетной политики, применяемую форму ведения учета, график документооборота, внешние и внутренние условия среды и работы организации. Далее следует изучить систему внутреннего контроля бухгалтерского учета клиента, предыдущие аудиторские заключения и свидетельства о состоянии учета.

Тематический инициативный аудит подвергает проверке только отдельные разделы бухгалтерского учета в определенной степени глубины. Аудитор может проанализировать только бухгалтерскую отчетность или, только налоговые декларации, либо проверке могут подвергнуться только первичные документы и учетные регистры. Также клиент может быть заинтересован лишь в выборочной проверке отдельных данных или учета какого-либо имущественного объекта, обязательств.

Аудиторские организации могут предоставлять различные аудиторские услуги.

1. Ведение и (или) восстановление бухгалтерского учета в организациях. ФЗ «О бухгалтер-

ском учете» допускает ведение учета без штатного бухгалтера с привлечением специалиста со стороны на договорных началах. Здесь организация имеет достаточную свободу в условиях договорных отношений по получению таких услуг от аудитора. Однако Временными правилами аудиторской деятельности в РФ ограничивается право предоставления аудиторского заключения о достоверности отчетности, если аудитор вел или восстанавливал учет у клиента.

2. Совершенствование и автоматизация существующей системы учета. Аудиторская организация может помочь оценить целесообразность действующей учетной политики и ее влияние на принимаемые учетные решения. В результате такой оценки возможен переход с помощью аудитора на более совершенную систему учета либо на более совершенное оснащение бухгалтерии автоматизированными программами ведения учета.

3. Составление бухгалтерской (финансовой) отчетности и (или) ее защита в налоговых органах.

4. Защита налоговых деклараций в ГНИ. Этот вид услуг предполагает для организации-клиента возможность избежать бухгалтерских ошибок при сдаче деклараций, сохранять уверенность в соблюдении сроков сдачи и экономить время учетных работников.

5. Организация бухгалтерского учета. Аудитор осуществляет выбор формы ведения учета, порядок документооборота, техническое оснащение учетных работ, построение структуры бухгалтерии и разделение полномочий между специалистами.

6. Финансовый и экономический анализ деятельности клиента. Не имеющие экономических служб организации нуждаются в аналитических данных, характеризующих реальное состояние финансово-хозяйственной деятельности.

7. Бухгалтерские и налоговые консультации. Консультирование позволяет клиенту избежать бухгалтерских ошибок, расширять компетентность по вопросам бухгалтерского учета и налогообложения, осуществлять оперативный контроль в организации до составления отчетности и сдачи ее в ГНИ.

8. Обучение бухгалтеров и (или) организация курсов повышения квалификации. В условиях постоянных изменений в практике и теории бухгалтерского учета насущной проблемой для многих бухгалтеров является постоянное пополнение базы знаний. Аудиторские организации проводят семинары, тренинги, курсы, комментируя изменения в нормативных актах и типичные ошибки практики учета.

9. Издательская и методическая работа по бухгалтерскому учету, аудиту, финансам, налогообложению.

Тема 1.2 Требования к аудиту

КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К АУДИТОРАМ И АУДИТОРСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

Порядок аттестации на право осуществления аудиторской деятельности и лицензирования утвержден Временными правилами аудиторской деятельности в РФ. Комиссия по аудиторской деятельности при Президенте РФ выдает генеральные лицензии на осуществление аудита Министерству финансов РФ и Центральному банку РФ, которые создают свои центральные аттестационно-лицензионные комиссии:

- по аудиту бирж, страховых, благотворительных и инвестиционных институтов и общему аудиту — Центральная аттестационно-лицензионная аудиторская комиссия Министерства финансов РФ (ЦАЛАК МФ РФ);

- по аудиту банков — Центральная аттестационно-лицензионная аудиторская комиссия Центрального банка РФ (ЦАЛАК ЦБ РФ).

Цель аттестации — обеспечение качества профессиональной подготовки аудиторов и предоставляемых ими услуг. Цель лицензирования аудиторской деятельности — обеспечение государственного контроля за соблюдением законодательных норм при предоставлении аудиторских услуг.

К аттестации допускаются лица, имеющие высшее или среднее экономическое или юридическое образование, а также стаж работы не менее трех лет из последних пяти в качестве аудитора, специалиста аудиторской фирмы, экономиста, ревизора, бухгалтера, руководителя предприятия, преподавателя или научного работника экономического профиля. К аттестации не допускаются

лица, приговором суда лишены права занимать определенные должности в сфере финансово-хозяйственной деятельности до снятия судимости.

Квалификационный аттестат аудитора выдается по результатам аттестации на три года. Аттестат утрачивает силу, если в течение двух лет с момента его получения аттестованный специалист не занимался аудиторской деятельностью. Аттестация проводится на базе учебно-методических центров на базе вузов РФ по единым программам квалификационных экзаменов, утвержденным Комиссией по аудиторской деятельности при Президенте РФ.

Квалификационный аттестат должен быть выдан в месячный срок со дня принятия решения о его выдаче. Решение ЦАЛАК об отказе в выдаче аттестата может быть обжаловано в суде в месячный срок со дня получения уведомления о принятии такого решения.

ЦАЛАК МФ РФ и ЦБ РФ регистрируют выданные квалификационные аттестаты и лицензии в государственных реестрах. Комиссия по аудиторской деятельности при Президенте РФ ведет единые государственные реестры, из которых сведения об аттестованных аудиторах и их лицензиях публикуются в центральных и местных органах печати. Аудиторы обязаны в недельный срок сообщать ЦАЛАК об изменениях в регистрационных данных. Несоблюдение такого требования рассматривается как представление недостоверных сведений. Представление в ЦАЛАК недостоверных сведений влечет аннулирование квалификационного аттестата и лицензии.

ЦАЛАК может аннулировать лицензии в случаях: неоднократных неквалифицированных проверок; осуществления деятельности, не предусмотренной лицензией; разглашения аудитором сведений, полученных в ходе аудита, третьим лицам без согласия клиента; предоставления недостоверных сведений о пользователях лицензией.

ЭТИКА АУДИТОРОВ

Российская коллегия аудиторов разработала кодекс профессиональной этики аудиторов с целью поддержания высоких моральных качеств и профессиональной ответственности в сообществе специалистов. Соблюдение этических норм профессионального поведения является обязанностью каждого сотрудника аудиторской фирмы или самостоятельных аудиторов. Нормы настоящего кодекса основаны на этических нормах Международной федерации бухгалтеров (IFAC). Кодекс содержит следующие нормы профессионального поведения:

1. Соблюдение общепринятых моральных норм и принципов. Каждый аудитор обязан руководствоваться в поведении и взаимоотношениях нравственными нормами, принятыми в обществе.

2. Соблюдение общественных интересов. Независимый аудитор должен при исполнении профессиональных обязанностей учитывать интересы не только клиента, но и других пользователей бухгалтерской (финансовой) отчетности. Аудитор должен быть уверен, что защищаемые им интересы в пользу клиента не противоречат законодательным нормам и общественной справедливости.

3. Объективность. Аудиторы должны быть уверены в отсутствии предвзятости, зависимых обстоятельств во взаимоотношениях с клиентом при составлении аудиторского заключения. Аудитор должен помнить, что основой выводов и оценки достоверности бухгалтерской отчетности экономического субъекта может быть только достаточный объем аудиторских доказательств.

4. Внимательность. В обязанности аудиторов входит максимальное внимание при соблюдении аудиторских стандартов и законодательных норм в процессе планирования проверки и контролирования работы ассистентов.

5. Независимость. При возникновении обоснованных сомнений в независимости от клиента аудитор обязан отказаться от проверки. Обстоятельства, нарушающие независимость аудитора:

- финансовое участие в деятельности организации клиента;
- взаимное имущественное участие и финансовые обязательства в других предприятиях;
- косвенная финансовая зависимость от организации клиента (через родство, сотрудничество);
- участие в любых органах управления организации клиента;
- получение от управляющих организации клиента предложения трудоустройства в данную организацию;

• свидетельство о работе аудитора в организации клиента либо в вышестоящей организации в прошлом.

Независимость аудитора нарушена, если вышеуказанные обстоятельства возникли, продол-

жали существовать или были прекращены в периоде, за который должны быть выполнены профессиональные услуги.

6. Профессиональная компетентность. Аудиторы обязаны обеспечивать достаточный профессиональный уровень аудиторских услуг, гарантировать добросовестное и качественное выполнение проверки, своевременность и компетентность. Аудитор обязан отказаться от рекомендаций по вопросам, выходящим за пределы его компетенции.

7. Конфиденциальность. Аудитор обязан сохранять в тайне конфиденциальную информацию, полученную в ходе выполнения профессиональных услуг. Аудитор не должен использовать информацию в ущерб интересам клиента для своей выгоды.

8. Действия, несовместимые с профессией. Аудитор не должен совмещать профессиональную практику и другие виды деятельности.

9. Оплата аудиторских услуг. Оплата зависит от сложности, качества, опыта, ответственности и квалификации аудитора. Размер оплаты за услуги аудитора не должен зависеть от достижения какого-то определенного результата или обуславливаться другими подобными обстоятельствами. Аудитор не имеет права получать плату за услуги наличными деньгами сверх установленных норм расчетов.

10. Налоговые отношения. Аудиторы обязаны предупреждать клиента о возможных последствиях при нарушении налоговых обязательств, предоставлять рекомендации в области налогообложения только в письменной форме, соблюдать налоговое законодательство и избегать его нарушения в своих интересах или в интересах других лиц. Особенно важно воздерживаться от сознательной фальсификации, способствуя уклонению клиента от исполнения налоговых обязательств.

11. Отношения между аудиторами. Аудиторы обязаны воздерживаться от необоснованной критики других аудиторов и сознательных действий, причиняющих ущерб профессии. Аудитор должен воздерживаться от нелояльных действий в отношении коллеги при замене аудитора клиентом, содействовать в получении информации о клиенте и о причинах замены аудитора.

12. Взаимоотношения в аудиторской организации. Сотрудники аудиторской организации обязаны способствовать повышению авторитета и дальнейшему развитию фирмы, совершенствовать практику и повышать качество предоставляемых услуг, заботиться об уровне профессиональных знаний и компетентности. Аттестованный аудитор, часто меняющий аудиторские фирмы, нарушает профессиональную этику. Руководители фирмы должны воздерживаться от обсуждения работы подчиненных с третьими лицами. Аудитор, по тем или иным причинам покидающий аудиторскую фирму, обязан добросовестно и в полном объеме передать фирме всю имеющуюся у него документацию, не оставляя у себя копий, черновиков, рабочих документов.

13. Публичная информация и реклама. Реклама аудиторских услуг должна быть информативной, прямой, не вводящей заинтересованных пользователей в заблуждение и не вызывающей у них недоверие. Профессиональной этике аудиторов противоречит публичная информация, содержащая:

- конфиденциальные сведения о клиенте;
- необоснованную хвалебную саморекламу аудитора (аудиторской фирмы);
- недостоверные сведения, вводящие пользователей в заблуждение;
- информацию, имеющую целью давление на налоговые, судебные органы;
- информацию, заранее гарантирующую клиенту благоприятные результаты аудиторской проверки.

14. Аудиторские услуги в других государствах. Этические нормы незыблемы независимо от территориально-географических различий предоставления аудиторских услуг. Гарантией обеспечения качества услуг аудитора служит соблюдение международных аудиторских стандартов и стандартов государства клиента.

ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АУДИТОРА И ЭКОНОМИЧЕСКОГО СУБЪЕКТА

В соответствии с Указом Президента РФ от 22 декабря 1993 г. № 2263 «Об аудиторской деятельности Российской Федерации» и Временными правилами аудиторской деятельности в Российской Федерации аудиторские фирмы и аудиторы имеют право:

1. Самостоятельно определять формы и методы аудиторской проверки, исходя из требований нормативных актов РФ, а также конкретных условий договора с экономическим субъектом либо

содержания поручения государственного органа.

2. Проверять у экономических субъектов в полном объеме документацию о финансово-хозяйственной деятельности, наличие денежных сумм, ценных бумаг, материальных ценностей, получать разъяснения по возникшим вопросам и дополнительные сведения, необходимые для аудиторской проверки.

3. Получать по письменному запросу необходимую для осуществления проверки информацию от третьих лиц, в том числе при содействии государственных органов, поручивших проверку.

4. Привлекать на договорной основе к участию в аудиторской проверке аудиторов, работающих самостоятельно или в других фирмах.

5. Отказаться от проведения аудита в случае непредставления проверяемым экономическим субъектом необходимой документации, а также в случае необеспечения государственными органами, поручившими проверку, личную безопасность аудитора и членов его семьи.

6. Обжаловать решение об отказе в выдаче лицензии и ее аннулировании в установленном порядке в суде.

7. Получать вознаграждение за предоставление аудиторских услуг.

8. Образовывать союзы, ассоциации и другие объединения для координации своей деятельности и защиты своих профессиональных интересов.

Аудиторские объединения не имеют права непосредственно заниматься аудитом.

В соответствии с Указом Президента РФ от 22 декабря 1993 г. № 2263 «Об аудиторской деятельности в Российской Федерации» и Временными правилами аудиторской деятельности в Российской Федерации аудиторские фирмы и аудиторы обязаны:

1. Неукоснительно соблюдать требования законодательства РФ, точно исполнять условия договора с клиентом, соблюдать этические нормы.

2. Немедленно сообщать заказчику, а также государственному органу, поручившему проверку, о невозможности своего участия в проверке данного экономического субъекта вследствие отсутствия лицензии, в случае непредоставления проверяемым экономическим субъектом необходимой документации, в случае необеспечения государственными органами, поручившими проверку, личной безопасности аудитора и членов его семьи.

3. Немедленно сообщать заказчику, а также государственному органу, поручившему проверку, о необходимости привлечения к участию в проверке других специалистов в связи с обстоятельствами, возникшими в ходе проверки.

4. Квалифицированно проводить аудиторские проверки и оказывать услуги.

5. Обеспечивать сохранность документов, получаемых ими в ходе проверки.

6. Соблюдать конфиденциальность в отношении информации клиента, полученной в ходе проверки.

7. Предоставлять экономическому субъекту полную информацию о требованиях законодательства, касающегося проведения аудиторской проверки, прав и обязанностей сторон, а после ознакомления с заключением аудитора — о нормативных актах, на которых основывается мнение аудитора.

8. Проводить аудит по поручению государственных органов при наличии в производстве уголовного, гражданского, арбитражного иска, причем только однократно у одного и того же экономического субъекта по тем же основаниям.

9. Отказаться от проверки в случаях:

- наличия в отношениях с клиентами родственных связей, общих имущественных и финансовых интересов, имущественной зависимости;
- оказания ранее экономическому субъекту услуг по ведению и восстановлению бухгалтерского учета, составлению финансовой отчетности.

Возможные виды ответственности аудитора и их документальные основания следующие:

- 1) основания по уголовной ответственности содержит У К РФ;
- 2) основания в рамках гражданской ответственности определены в ГК РФ;
- 3) моральная ответственность регулируется Этическим кодексом;
- 4) административную ответственность регламентируют КЗоТ и внутрифирменные положения трудовой дисциплины.

Основанием возникновения ответственности аудитора перед клиентом являются обязанности,

определенные в договоре на проведение аудиторской проверки.

Аудитор несет ответственность за высказывание профессионального мнения о состоянии отчетности клиента. Аудиторы (аудиторская фирма) ответственны за правильность и полноту выявленных существенных искажений бухгалтерской отчетности. В случае выявления искажений бухгалтерской отчетности экономического субъекта аудитор должен оценить влияние искажений на достоверность отчетности во всех существенных аспектах и подробно изложить их в рабочей документации. Аудитор не имеет права без согласия клиента привлекать эксперта, но в аудиторском отчете может снять с себя ответственность, получив письменный отказ клиента. Умышленное сокрытие аудитором обстоятельств, исключающих возможность проведения аудита бухгалтерской отчетности клиента, влечет аннулирование лицензии.

Ответственность аудитора за некавалифицированное проведение проверки:

- взыскание убытков, понесенных экономическим субъектом, в полном объеме;
- оплата расходов клиента на проведение повторной проверки;
- штраф, зачисляемый в доход республиканского бюджета РФ, в сумме до 100 МРОТ с аудитора, осуществляющего свою деятельность самостоятельно, и от 100 до 500 МРОТ — с аудиторской фирмы.

Ответственность ассистента ведущего аудитора заключается в соблюдении законодательства, выполнении своих обязанностей согласно должностной инструкции, утвержденной руководителем аудиторской фирмы. При возникновении не предвиденных заданием обстоятельств он обязан известить об этом ведущего аудитора.

В соответствии с указом Президента РФ от 22 декабря 1993 г. № 2263 «Об аудиторской деятельности в Российской Федерации» и Временными правилами аудиторской деятельности в Российской Федерации экономический субъект имеет право:

- 1) самостоятельно выбирать аудитора или фирму, кроме случаев, когда проверка проводится по поручению государственных органов;
- 2) получать от аудиторов полную информацию о требованиях законодательства, касающегося проведения аудиторской проверки, прав и обязанностей сторон, а после ознакомления с заключением аудитора — о нормативных актах, на которых основывается мнение аудитора;
- 3) при обнаружении некавалифицированного проведения проверки предъявить претензии аудитору" и обратиться с жалобой в ЦАЛАК.

В соответствии с Указом Президента РФ от 22 декабря 1993 г. № 2263 «Об аудиторской деятельности в Российской Федерации» и Временными правилами аудиторской деятельности в Российской Федерации экономический субъект обязан:

1. Создавать аудитору условия для своевременного и полного проведения аудиторской проверки, предоставлять всю необходимую документацию, а также предоставлять по запросу аудитора письменные разъяснения и устные объяснения.
2. Оперативно устранять выявленные аудиторской проверкой нарушения порядка ведения бухгалтерского учета и составления бухгалтерской отчетности.
3. Не предпринимать действия с целью ограничения круга вопросов, подлежащих выяснению при проведении проверки. Экономический субъект несет ответственность за:
 - подготовку и содержание бухгалтерской отчетности;
 - уклонение от проведения обязательной ежегодной проверки;
 - непредоставление заинтересованным лицам аудиторского заключения.

Уклонение от обязательного аудита влечет штраф с экономического субъекта в сумме 100-500 МРОТ; штраф с руководителя в сумме 50-100 МРОТ. Непредоставление заинтересованным лицам аудиторского заключения приравнивается к уклонению от обязательного аудита.

Тема 1.3 Организация аудиторской проверки

ПОДГОТОВКА И ПЛАНИРОВАНИЕ АУДИТОРСКОЙ ПРОВЕРКИ

Экономический субъект самостоятельно выбирает аудитора или аудиторскую организацию для подтверждения достоверности бухгалтерской отчетности или получения других аудиторских услуг путем анализа рекламных объявлений, государственных реестров аудиторов и аудиторских фирм, имеющих лицензию, рекомендаций третьих лиц. После осуществления выбора

клиенту следует официально оформить отношения. Этапы официального оформления взаимоотношений аудиторской фирмы (аудитора) и клиента:

1. Клиент направляет в аудиторскую фирму оферту. В соответствии со статьей 435 ГК РФ оферта — адресованное одному или нескольким лицам предложение и достаточно определенное намерение другого лица, делающего предложение заключить договор. Оферта должна содержать существенные условия договора.

2. В случае принятия предложения аудиторская фирма дает положительный ответ на оферту в форме письма в соответствии с национальным аудиторским стандартом «Письмо-обязательство о согласии на проведение аудита». В международной практике аналогичный стандарт называется «Письмо-обязательство аудитора перед клиентом». Письмо позволяет до начала проверки согласовать с клиентом задачи, цели, степень ответственности сторон, а также помогает избежать недоразумений и конфликтов на заключительной стадии проверки — при оформлении мнения аудитора о достоверности отчетности клиента. Письмо обязательно должно иметь ссылки на нормативные акты, регулирующие аудиторскую деятельность в Российской Федерации. Общее содержание письма:

- описание объектов аудита, определение его границ;
- ответственность клиента за достоверность предоставляемой информации;
- условие обеспечения Свободного доступа к необходимой аудитору информации;
- обязательство аудитора по соблюдению коммерческой тайны;
- описание формы отчетности по результатам работы аудитора;
- условия оплаты работы аудитора.

В письме-обязательстве необходимо разграничить ответственность сторон. Под ответственностью клиента понимается его содействие и помощь в создании благоприятных условий для работы аудитора. Ответственность аудитора заключается в соблюдении моральных, законодательных, административных норм и принципов. Международный стандарт «Основные принципы проведения аудита» устанавливает принципы, которыми должен руководствоваться аудитор: добросовестность, объективность, конфиденциальность, независимость, компетентность, использование результатов работы других аудиторов и другие. Повторное оформление письма возможно в случаях пересмотра сроков аудита, изменений в составе руководства предприятия-клиента, изменения законодательства, а также при неправильном понимании руководством объектов, масштабов, ограничений аудита и ответственности сторон.

3. Стороны подписывают договор на проведение аудиторской проверки. Обязанности сторон, определенные в договоре на проведение аудиторской проверки, являются основанием возникновения их ответственности. От правильности и четкости условий договора зависят оперативность и качество проверки, характер взаимоотношений сторон. Основные положения договора на возмездное оказание аудиторских услуг: своевременность выполнения работ, права и ответственность сторон, качество работы, оплата услуг, содействие заказчика, сохранность документации, конфиденциальность, односторонний отказ от исполнения договора и другие. Стадия подготовки к аудиту перед составлением плана проверки состоит из следующих этапов:

- 1) выявление внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность клиента;
- 2) оценка приемлемого аудиторского риска;
- 3) оценка существенности.

1. Так как экономический субъект является открытой организацией, на его деятельность влияет множество внешних (политическая ситуация в стране, экономические условия хозяйствования, социальные факторы, финансово-кредитная политика государства и другие) и внутренних факторов (форма собственности, организационно-правовая форма клиента, отраслевые и ресурсные особенности деятельности клиента, характер и традиции делового оборота, деловые производственные связи и отношения с третьими лицами, организационная структура предприятия, финансовое положение, степень конкурентоспособности на рынке продукта и другие). Аудитор должен собрать информацию о бизнесе клиента, о специфике и продуктах его хозяйственной деятельности, структуре управления, о характере и типичности хозяйственных операций, о рынках снабжения и сбыта, о традициях делового оборота и постоянных партнерах. Кроме того, следует познакомиться с особенностями организации и условиями функционирования предприятия путем изучения учредительных и организационных документов.

2. Определение аудиторского риска заключается в оценке приемлемого аудиторского риска,

состоящего из риска ненадежности системы учета клиента, неэффективности внутреннего контроля клиента, риска невыявления ошибок.

Приемлемый аудиторский риск — это субъективно установленный уровень риска, который готов взять на себя аудитор, предполагая, что после проверки отчетности возможно обнаружение ошибок. Существуют следующие методы оценки аудиторского риска: интуитивный и количественный. Условная формула расчета аудиторского риска:

$$AP = PBX \times PK \times PH,$$

где PBX — внутривозможный риск, связанный со спецификой деятельности клиента (вероятность содержания ошибок в отчетности до момента оценки эффективности системы внутреннего контроля); PK — риск контроля (вероятность пропуска ошибок, допущенных системой внутреннего контроля); PH — риск необнаружения (риск аудитора не обнаружить ошибки в процессе тестирования бухгалтерской (финансовой) отчетности).

3. Существенность (материальность) — это предельно допустимый уровень возможного искажения отдельных финансовых показателей в отчетности или максимально допустимый размер ошибочной суммы, которые могут рассматриваться как не вводящие пользователей в заблуждение и несущественные. Оценка существенности носит субъективный характер, зависит от опыта, профессионализма аудитора.

В связи с тем что время аудиторской проверки всегда ограничено, необходимо тщательное планирование процедуры аудита. Национальный стандарт «Планирование аудита» содержит требования, обязательные для всех аудиторов при подготовке аудита, и некоторые рекомендательные положения. На стадии планирования аудита определяются стратегия и программа аудита, с целью выбора рациональных путей решения задач. Стратегия разрабатывается с целью изучения условий деятельности клиента и целесообразности проведения проверки.

Программа проверки определяет:

- 1) цель аудита;
- 2) объем работы (участки и разделы учета, подлежащие аудиту);
- 3) характер проверки (сплошной или выборочный);
- 4) состав группы аудиторов и распределение их труда;
- 5) сроки и график работы;
- 6) процедуры, методические приемы проверки, тесты.

Срок аудиторской проверки зависит от количества специалистов аудиторской группы, общего объема работ, квалификации аудиторов, применяемых ими технологии и методов проверки, величины приемлемого аудиторского риска. Условия, позволяющие сокращать срок аудита: высокий уровень качества внутреннего контроля (минимизация нетипичных операций и факторов внутривозможного риска, регулярное проведение инвентаризаций) и внутрифирменные разработки инновационных технологий проведения аудита.

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА

Аудиторские доказательства представляют собой информацию, выявленную аудитором в ходе проверки и служащую обоснованием его выводов. Существуют следующие виды аудиторских доказательств: релевантные и достаточные, внешние, внутренние, смешанные.

Релевантность аудиторских доказательств заключается в их ценности для разрешения проблем и принятия решений в ходе аудита. Достаточность аудиторских доказательств определяется на основе оценки системы внутреннего контроля и аудиторского риска.

Различают методы сбора аудиторских доказательств: наблюдение или участие в инвентаризации; устный опрос; наблюдение за выполнением учетных операций; письменные подтверждения; проверка документов, расчетов; экономический анализ.

Методика аудиторской проверки — это совокупность инструментов сбора фактов и контрольных процедур для проверки деятельности клиента. Единая схема методики аудита предполагает, что аудит каждого раздела учета включает в себя контроль за соблюдением нормативных документов; описание альтернативных решений в учетной политике; проверку первичных документов и учетных регистров; использование классификатора возможных нарушений и вопросника аудитора; применение методов сбора аудиторских доказательств, тестов. Методы организации проверки: сплошная (фактическая и документальная) проверка, выборочная, аналитическая, комбинированная проверки. Аудитор определяет объем аудиторской выборки либо по аналогии с прошлыми проверками, либо статистическими методами, основанными на вероятности появления

ошибок. Выборочная проверка на соответствие (атрибутивная) заключается в определении частоты нарушения норм внутреннего контроля в отчетном периоде! Выборка в аудите — это выбор части информационных данных из общей совокупности для оценки состояния этой совокупности. Осуществляя аналитические процедуры, аудитор собирает информацию с целью выявления необычных фактов деятельности и исследования их причин. Контрольные проверки, являющиеся разновидностью выборочных инвентаризаций, проводятся аудитором с целью выявления правильности включения инвентаризационной комиссией в опись фактических остатков материалов, денежных средств и другого имущества. Сущность встречной проверки состоит в сопоставлении данных по одним и тем же операциям в различных первичных документах, учетных регистрах, отчетах для выявления нетипичных операций. Метод сканирования представляет собой сопоставление различных экземпляров одного и того же документа. Метод контрольного сличения позволяет выявить случаи приписок в инвентаризационных ведомостях и подтвердить хозяйственные операции документально. Метод восстановления натурально-стоимостного учета — отслеживание на основе первичных документов прихода и расхода товарно-материальных ценностей.

Законодательство разрешает привлекать к работе в процессе аудита других специалистов. Временными правилами аудиторской деятельности в РФ определены условия привлечения к работе аудиторов специалистов других областей знаний — экспертов (актуариев, оценщиков, юристов, инженеров). Эксперт должен иметь диплом, лицензию, договор о возмездии оказании услуг. Эксперт должен быть независим от клиента: не являться учредителем, собственником, акционером, должностным лицом проверяемого экономического субъекта. В соответствии с п. 76 Закона «Об акционерных обществах» при выкупе обществом у акционеров принадлежащих им акций обязательно привлечение независимого оценщика (аудитора). Рабочая документация аудитора является собственностью аудиторской организации, без права допуска к ней заказчика, по окончании работы она сдается в архив на хранение. Требования к оформлению рабочей документации аудитора: своевременность и аккуратность оформления, четкость и ясность изложения, наличие обязательных реквизитов, обеспечение сохранности. В пакет аудиторской отчетности включается аудиторское заключение и бухгалтерская отчетность экономического субъекта. Каждая страница аудиторского заключения подписывается аудитором, руководителем аудиторской фирмы и заверяется печатью. Аудиторское заключение — это документ с юридическим статусом, который содержит мнение аудитора о достоверности бухгалтерской отчетности экономического субъекта. Виды аудиторского заключения по результатам проверки могут быть следующие: безусловно положительное аудиторское заключение, условно положительное аудиторское заключение, отрицательное аудиторское заключение, отказ аудиторской фирмы (аудитора) от выражения мнения о достоверности бухгалтерской отчетности. Аудиторское заключение по результатам аудита содержит три части: вводную, аналитическую и итоговую. Вводная часть включает сведения об аудиторе (аудиторской фирме), аналитическая — обобщает результаты состояния учета и внутреннего контроля клиента. Итоговая часть представляет непосредственно мнение аудитора о достоверности бухгалтерской отчетности экономического субъекта. Первые две части носят конфиденциальный характер. Заинтересованным лицам может предоставляться только итоговая часть заключения. Контроль качества аудиторских услуг со стороны государства осуществляется в форме нормативно-правового регулирования, путем лицензирования аудиторской деятельности и аттестации аудиторов. Формы контроля качества работы аудиторов: контроль ведущего аудитора за работой своих ассистентов; контроль аудиторской фирмы за работой ведущего аудитора.

Аудиторская фирма может осуществлять контроль за работой аудитора посредством обсуждения и проверки обоснованности стратегии и программы аудита; путем соблюдения организационно-этических аудиторских принципов; в исключительных случаях возможны перепроверки (бесплатные для клиента) после выдачи аудиторского заключения. Эффективный способ контроля со стороны аудиторской фирмы за качеством работы аудитора — смена ведущих аудиторов при проверке постоянных клиентов.

Ведущий аудитор в отличие от ассистента имеет право подписи аудиторского заключения и несет полную ответственность за выполнение аудита у клиента.

Контроль ведется либо непосредственно ЦАЛАК при обращении экономических субъектов, либо привлеченной аудиторской фирмой за счет средств заинтересованного экономического субъекта или средств комиссии. Аудиторское заключение не является единственным докумен-

том, составляемым по результатам аудита. В соответствии со стандартом «Письменная информация аудитора руководству экономического субъекта по результатам проведения аудита» клиенту могут оформляться дополнительные сведения в виде письма.

АУДИТ УЧРЕДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ И РАСЧЕТОВ С УЧРЕДИТЕЛЯМИ

Для проведения аудита формирования уставного капитала необходимы следующие нормативные документы: Гражданский кодекс РФ, ФЗ «О бухгалтерском учете», План счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности предприятий от 31 октября 2000 г. № 94-н, Положение по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в РФ, ФЗ «Об акционерных обществах», Временные правила аудиторской деятельности в РФ. Цель аудита учета и формирования уставного капитала — проверка юридических оснований на право функционирования экономического субъекта, правильности и своевременности расчетов с учредителями, налоговыми органами. Основные направления аудита учета формирования уставного капитала: аудит регистрации и перерегистрации акционерного общества, уставного капитала, аудит оформления учредительных документов и расчетов с учредителями, аудит налогообложения при учете формирования уставного капитала и выплаты дивидендов.

Аудитор должен изучить совокупность основных внутренних документов клиента для проверки, включающую устав, учредительный договор, протоколы собраний, свидетельство о государственной регистрации, документы, подтверждающие права собственности учредителей на имущество, свидетельство о регистрации в органах статистики, договор на банковское обслуживание, проспект эмиссии и реестр акционеров для акционерных обществ, лицензии и разрешения на определенные виды деятельности, переписку с учредителями и акционерами, внутренние положения, годовую отчетность и другие.

Информацию о формировании уставного капитала содержат счета бухгалтерского учета: 80 «Уставный капитал», 81 «Собственные акции доли», 75 «Расчеты с учредителями». Минимальные размеры уставного капитала для акционерных обществ: для открытого акционерного общества — не менее 1000 МРОТ, для закрытого — не менее 100 МРОТ. Номинальная стоимость размещенных привилегированных акций не должна превышать 25% уставного капитала. При учреждении акционерного общества половина величины уставного капитала должна быть оплачена сразу в момент регистрации, остальная часть в течение года. Форма оплаты акций общества при его учреждении определяется уставом, денежная оценка имущества, вносимого в оплату, производится по соглашению между учредителями. Аудит аналитического учета формирования уставного капитала представляет собой проверку отражения детальных данных об учредителях, по видам акций, стадиям изменения капитала в первичных документах. Аудит синтетического учета формирования уставного капитала предполагает проверку правильности отражения сумм уставного капитала, расчетов с учредителями и акционерами в соответствии с Планом счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности предприятий от 31 октября 2000 г. № 94-н.

При проверке синтетического учета формирования уставного капитала аудитор может применять устный и письменный опрос учредителей и акционеров о порядке внесения вкладов и распределения доходов от акционирования, проверку внутренних документов предприятия. Способы документальной проверки могут использоваться следующие: нормативно-правовая, экспертная, логическая, встречная, формальная.

Типичные нарушения, наиболее часто встречающиеся при проверке учета формирования уставного капитала: кредитовый остаток счета 80 не соответствует заявленной сумме уставного капитала в учредительных документах; невыплата дивидендов по привилегированным акциям; неправильное оформление документов; деятельность без наличия лицензии; неправильное исчисление доходов от капитала и налогов.

Аудитору следует знать, что средства, полученные от экономических субъектов, зачисляемые в уставный капитал, не подлежат обложению налогом на добавленную стоимость. Необходима проверка порядка увеличения уставного капитала акционерного общества и его уменьшения. Увеличение уставного капитала возможно путем дополнительной эмиссии при условии полной оплаты акций первого выпуска, путем увеличения номинальной стоимости акций, путем обмена облигаций на акции. Уменьшение уставного капитала происходит при снижении номинальной стоимости акций, неполной реализации подписных акций за счет выкупа акций обществом у акционеров. Порядок и сроки выплаты дивидендов также подлежат аудиту. Дивиденды могут вы-

плачиваться промежуточные (раз в квартал, раз в полгода) и по итогам года. Решение о выплате промежуточных дивидендов принимает совет директоров, а выплату дивидендов за год регулирует общее собрание акционеров. Документальная проверка формирования уставного капитала представляет собой аудит данных приходных кассовых документов, выписок банка с расчетного и валютного счетов, других первичных и оправдательных документов. Аудитор обязан проверить полноту и своевременность оприходования средств, внесенных участниками в счет оплаты уставного капитала. По данным счета 83 «Добавочный капитал» аудитор может проследить наличие эмиссионного дохода акционерного общества. Если по итогам года в акционерном обществе прибыли для выплаты дивидендов по привилегированным акциям не хватает, то в соответствии с ФЗ РФ «Об акционерных обществах» для обществ обязательно при регистрации создание резервного капитала в размере не менее 15% уставного капитала, средства которого могут использоваться для выплаты дивидендов по привилегированным акциям.

Раздел 2. Аудит качества

Тема 2.1 Аудит качества организации

Аудит качества на предприятии (Quality Audit) - это процесс систематического изучения системы качества, осуществляемый внутренними или внешними аудиторами. Это важная часть организации системы менеджмента качества и является ключевым элементом в ISO стандарте ISO 9001. С введением понятия "Система управления качеством", относящегося ко всей работе предприятия, возникла необходимость эффективной оценки этой системы, для чего и служит рассматриваемый термин. Согласно EN ISO 8402, аудит качества – это систематическое и независимое исследование с целью определить, отвечают ли результаты деятельности запланированным требованиям и задачам; выполняются ли эти требования на практике, и соответствуют ли они поставленным целям. Различают следующие методы оценки:

Внутренняя оценка силами самого предприятия (First Party Audits) выполняется с целью проверить систему и усилить ее слабые места.

Внешняя оценка силами одного из партнеров (Second Party Audits). Положительный аудит силами внешних экспертов подтверждает качественный потенциал поставщиков. По действующим ранее положениям проверка осуществлялась одним из действующих партнеров. В этом случае часто оказывалось, что одно и то же предприятие, будучи поставщиком многих компаний, вынуждено было проводить ежегодно многочисленные проверки, требующие много времени и затрат.

Внешняя оценка силами независимых специалистов (Second Party Audits). После введения международного стандарта стало возможным выполнять аудит силами независимых экспертов, посредством так называемых органов сертификации. Аудит предприятия проводится отныне силами сотрудников официально признанной, аккредитованной инстанции.

Сертификация / повторный аудит (Third Party Audits).

В EN 45003 дается следующее толкование понятию аккредитация: "Это метод, посредством которого некоторая значительная инстанция формально признает, что некоторая другая инстанция или физическое лицо обладает достаточной компетенцией, чтобы выполнять определенные задачи". Существует множество национальных и международных органов по сертификации. Для предоставления услуг по сертификации организация должна соответствовать требованиям ИСО 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента», она должна быть зарегистрирована в соответствии с российским законодательством. При сертификации системы менеджмента качества аккредитованная организация проверяет СМК на ее соответствие положениям стандарта и при наличии соответствия выдает сертификат. От аудита качества требуется фактическая проверка рабочих мест и наблюдение за проведением работ.

Внутренний и внешний аудит качества

В соответствии с EN ISO 10011 имеются различные виды аудита качества. Внутренний аудит качества и внешний аудит качества можно подразделить на три вида:

Аудит продукта как инструмент контроля на оперативном уровне. Задача аудита продукта – оценка соответствия изготовленного продукта установленным требованиям качества. Кроме про-

верки качества конструктивных элементов, узлов и конечного продукта с точки зрения заказчика, выполняется также проверка: документации по изготовлению; процесса производства и машин, а также средств контроля. Это осуществляется с привлечением актуальной документации по управлению качеством, соглашений, планов проверки и планов гарантии и т.д. Цель: создание среды, отвечающей качеству, определение целесообразности проверок и потенциала органов проверок, расчет возможностей для улучшения качества продукта, заполнение свидетельств на продукт, приобретение знака СЕ.

Аудит процесса как инструмент контроля среднего уровня руководства. Задача аудита процесса – проверка метода и процесса изготовления, как, например, в специальных процессах. Здесь важно установить потенциал качества метода путем определения прямых и косвенных параметров процесса, что позволит управлять процессом (методические указания, инструкции по проверке, рабочие инструкции, планы проверок и т.д.), а также проверка организационных принципов. Таким образом, улучшения качества можно достичь с учетом двух факторов: совершенствование поведения сотрудников (человеческий фактор), повышение потенциала метода и процесса (технический фактор). Цель: гарантия безопасности процесса и его потенциала, а также улучшение процесса.

Системный аудит качества как инструмент контроля высшего руководящего уровня. Данный вид нацелен, главным образом, на организацию предприятия посредством проверки целесообразности, соответствия и достаточной эффективности всех мероприятий по контролю качества, проверки ведения документации, касающейся мероприятий по его управлению, подтверждения выполнения требований стандарта EN ISO 9001 и определения слабых мест организации и отклонений от нормы. Это позволяет выдвигать предложения по: проведению корректировочных мероприятий, касающихся организации и техники, улучшению качества продуктов и процессов.

Порядок выполнения процедуры сертификации

Шаг 1: Заявка в орган сертификации. РОССТАНДАРТ РФ в настоящее время является национальным органом по сертификации и представляет национальную систему сертификации на международном уровне. Российская система сертификации, объединяющая в себе обязательную и добровольную сертификацию всех видов продукции, услуг, производств, систем менеджмента качества, определяется стандартом «Система сертификации ГОСТ Р».

Шаг 2: Предварительный аудит. Орган сертификации должен, прежде всего, составить себе картину предприятия, необходимых действий и временных затрат. Как правило, процедура длится для предприятия год - два. В результате формируется профильное сравнение. Обычно назначается срок выполнения сертификационного аудита, составляется календарный план.

Шаг 3: Руководство по управлению качеством, организационные и технические мероприятия. Настоящая работа для предприятия начинается с этого шага. С одной стороны, должны быть созданы все организационные и технические предпосылки, с другой стороны, должно быть готово руководство по управлению со всеми приложениями. Как минимум, должны быть приняты следующие меры:

назначение лиц, ответственных за качество,

назначение и обучение внутренних аудиторов,

подготовка организационных планов и должностных инструкций,

анализ квалификационных потребностей и проведение мероприятий по обучению,

составление технологических и рабочих инструкций для каждого процесса.

При необходимости обсуждаются и проводятся и другие мероприятия, например: организация кружков качества, групп по решению проблем, организация работы в группах.

Шаг 4: Сертификат. При выполнении всех условий по заявке выдается сертификат. Однако срок его действия ограничен, как правило, до трех лет. Каждый год выполняется контрольный качественный аудит. Выданные сертификаты подлежат обязательной регистрации в Государственном реестре объектов Системы сертификации ГОСТ Р. Государственный реестр (Госреестр) – совокупность информации в электронном виде и фонд документов о системах, объектах, участниках сертификации и выданных сертификатах соответствия, зарегистрированных с целью придания им юридической силы.

Шаг 5: Повторная сертификация. Максимум через три года снова проводится сертификация. Возможно, что за этот период времени изменились требования. Снова проводится предварительный аудит. Теперь уже само предприятие определяет потребность в выполнении определенных

действий.

Смотрите также: Статистические методы контроля качества, Технологический аудит.

<http://www.up-pro.ru/encyclopedia/audit-kachestva.html>



Аудит систем качества

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»*)

Во-первых, аудит это систематический процесс, следовательно, он должен проводиться в организации с определенной, запланированной периодичностью. Периодичность проведения аудита будет зависеть от того, к какому виду относится аудит – внутреннему или внешнему. Если осуществляется внутренний аудит (т.е. организация проверяет сама себя), то периодичность проведения такого аудита организация устанавливает самостоятельно. Если осуществляется внешний аудит, то периодичность такого аудита устанавливается правилами органа по сертификации или заказчиком

Во-вторых, независимый, означает, что специалисты, проводящие аудит, не должны отвечать за результаты той работы, которую они проверяют. Такая независимость обеспечивается по-разному. Для внутреннего аудита независимость обеспечивается выбором аудиторов из различных подразделений организации. Для внешнего аудита независимость обеспечивается «непричастностью» аудиторов к разработке и внедрению системы качества в проверяемой организации. Внешние аудиторы не могут выступать в качестве консультантов по вопросам внедрения системы менеджмента качества для организации, которую они в дальнейшем будут проверять

В-третьих, аудит это документированный процесс – все этапы аудита, порядок его проведения, требования к аудиту и результаты аудита должны быть представлены документально. В качестве свидетельств аудита могут выступать записи, документы или факты выполнения работы

В-четвертых, аудит должен проводиться по согласованным критериям аудита. Под согласованными критериями аудита понимаются требования нормативных документов (внешние стандарты, например ИСО 9001:2008 или внутренние стандарты – процедуры, схемы работ, регламенты и пр.). Таким образом, в качестве критериев аудита могут выступать любые нормативные документы, в которых представлены требования подлежащие проверке. Согласованность критериев аудита обеспечивается принятием этих критериев сторонами аудита. Например, организация принимает на себя обязательства соответствовать требованиям стандарта ИСО 9001:2008, а орган по сертификации принимает на себя обязательства провести аудит ее системы качества на соответствие требованиям ИСО 9001:2008

Цели и задачи аудита

Аудит качества ориентирован на выявление причин возникновения несоответствий в системе качества, процессах или продуктах (услугах) организации. Отсюда возникает и основная цель аудита – собрать объективные свидетельства, которые позволят выявить несоответствия в процессах, продуктах (услугах) или системе качества.

Исходя из основной цели, определяются и задачи аудита:

- В ходе аудита необходимо определить действие и результативность системы менеджмента качества. Т.е. в ходе аудита определяется насколько внедрена система качества в организации, работает ли она, и помогает ли система качества достигать результатов по основной деятельности организации.
- Аудит должен дать информацию об эффективности системы качества - т.е. аудит должен показать работает ли система качества именно как система, либо от этой системы работают только

отдельные элементы, а все остальные требования выполняются только формально, либо не выполняются вовсе.

- Необходимо определить уровень соответствия стандартам и процедурам СМК - т.е. аудит показывает, насколько близко к правилам, установленным в процедурах системы качества, выполняется работа в организации и есть ли различия между реальной работой и тем, что установлено в документации системы качества.

- Следующей задачей будет являться проверка качества выполнения работ - т.е. в ходе аудита может проверяться соответствие результатов работ, тем требованиям, которые установлены в договорах или технических заданиях.

- Аудит должен позволить оценить влияние изменений в организации на систему менеджмента качества - организация никогда не стоит на месте, в любой организации происходят какие-либо изменения. Эти изменения в той или иной степени могут влиять на систему качества. Аудит системы качества может показать, как эти изменения отразились на системе качества, происходят ли в системе качества изменения, адекватные изменениям организации.

Главный результат, к которому должен приводить аудит – это определение возможностей для улучшения в работе организации. Поэтому в любом аудите существенное значение имеют объективные свидетельства, которые аудиторы обнаруживают в ходе проведения аудита. Получить такие свидетельства можно только в том случае, когда критерии аудита и правила оценки несоответствий являются четкими и не допускают различного толкования.

Участники аудита

Аудит это процесс, в выполнении которого всегда задействовано множество участников. В зависимости от того, какие задачи решаются участниками в этом процессе можно выделить несколько основных ролей.

Как правило, вне зависимости от того внешний это аудит или внутренний существуют следующие роли участников аудита:

Заказчик аудита – стандарт ИСО 19011:2011 определяет заказчика аудита как организацию или лицо, заказавшее аудит. Заказчик аудита, это сторона наиболее заинтересованная в его проведении и получении результатов аудита. Заказчиком аудита, как правило, выступает руководство проверяемой организации. В том случае, когда проводится внутренний аудит руководство организации заинтересовано в том, чтобы аудиторы объективно и точно оценили работу системы качества и представили данные о всех несоответствиях в работе и возможностях по оптимизации работы. В том случае, когда проводится внешний аудит руководство организации заинтересовано в том, чтобы система качества была признана соответствующей требованиям и это было подтверждено документально (выдачей сертификата - в случае сертификационного аудита, или заключением контракта - в случае проверки со стороны потенциального заказчика продукции, работ или услуг организации).

Аудиторы – лица обладающие компетентностью для проведения аудита (ИСО 19011:2011). Качество и результативность проведения аудита во многом зависит от квалификации и подготовки аудиторов. В связи с этим квалификации аудиторов уделяется особое внимание. Общие требования к квалификации аудиторов представлены в стандарте ИСО 19011:2011. Как правило, они применяются к профессиональным аудиторам, работающим в органах по сертификации. Требования к квалификации внутренних аудиторов организация может устанавливать сама, но это не значит, что аудитором может быть назначен любой сотрудник организации. Для того, что сотрудник организации мог результативно и эффективно проводить внутренние аудиты он должен быть обучен методам и техникам проведения аудита, знать требования системы качества, знать, как работает система качества организации и хорошо разбираться в той предметной области деятельности, которую он будет проверять

Технические эксперты – это лица, предоставляющие аудиторам специальные знания или опыт. В ходе аудита, могут возникать вопросы, для проверки которых знаний и квалификации аудиторов оказывается недостаточно. В таких случаях к аудиту могут привлекаться технические эксперты. Привлечение технических экспертов возможно как при внутреннем аудите, так и при внешнем. В случае внутреннего аудита техническими экспертами могут выступать сотрудники подразделений, которые выполняют работу, аналогичную проверяемой, но при этом они не должны проверять свою работу или работу своего подразделения. Например, если в организации существуют два проектных отдела, то специалист из одного отдела может выступать в качестве

технического эксперта при аудите второго отдела и наоборот. В случае внешнего аудита технические эксперты привлекаются внешними аудиторам из сторонних организаций.

Проверяемая сторона. В качестве проверяемой стороны выступают сотрудники проверяемой организации. В случае как внутреннего, так и внешнего аудита проверяемой стороной может быть любой сотрудник организации, в том числе и руководство организации, и внутренние аудиторы

Статус аудита систем менеджмента качества

Аудит систем менеджмента качества относится к видам аудита, которые не регламентируются федеральным или международным законодательством. Соответственно, не существует обязательных законодательных норм для определения порядка и правил аудита систем качества, определения требований к аудиторам и необходимой отчетности. Связано это с тем, что сертификация систем качества относится к добровольной области сертификации и все работы, связанные с построением и внедрением системы качества являются добровольной инициативой организации. Соответственно, для организаций, занимающихся аудитом систем качества нет необходимости в получении лицензий, либо других разрешительных документов для ведения этой деятельности. Для проведения внутренних аудитов таких документов тем более не требуется.

Однако, несмотря на отсутствие законодательных норм, существуют определенные правила, регламентирующие проведение аудитов систем менеджмента качества. Примером таких правил, выступает международный стандарт ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента». Этот стандарт может использоваться как для случая внутреннего аудита, так и для внешнего аудита. Кроме того, для регламентирования работы органов по сертификации, разработаны определенные правила проведения аудитов органами по сертификации, установлены требования к их работе и требования к аудиторам. Эти правила устанавливаются системой сертификации, в которой аккредитована организация, осуществляющая сертификацию систем качества. Для целей внутреннего аудита организация сама разрабатывает свои собственные правила по проведению аудита СМК. Эти правила устанавливаются в одной из обязательных процедур системы качества – процедуре проведения внутренних аудитов.

Тема 2.2 Виды аудита

По интересам действующих сторон

В менеджменте качества применяется три основных вида аудита, которые разделяются в зависимости от того, в чьих интересах действуют аудиторы.

Один из них относится к внутреннему аудиту, два других являются внешними аудитами:

Аудит первой стороны; Аудит второй стороны; Аудит третьей стороны

Аудит первой стороны - это внутренний аудит, при котором организация проверяет сама себя. Если организация обратится к сторонней организации для проведения аудита своей системы качества, то такой аудит все равно рассматривается как аудит первой стороны. Кроме того, для проведения аудитов организация может приглашать сторонних специалистов. В любом случае такие аудиты будут являться аудитом первой стороны – т.к. сторонние специалисты, либо сторонняя организация действуют в интересах проверяемой организации.

Аудит второй стороны - это аудит, при котором заказчик или потенциальный заказчик проверяет своего поставщика услуг (товаров или работ). В данном случае заказчиком аудита является не сама проверяемая организация, а ее клиент. Основная цель такого аудита состоит в подтверждении гарантий клиенту. Клиент заказывает аудит своего поставщика, чтобы быть уверенным, что поставщик сможет выполнить обязательства по поставке продукции, выполнению работ или оказанию услуг. В ситуации аудита второй стороны понятие заказчик аудита может иметь значение отличное от употребляемого в договорных отношениях. Клиент может присылать на аудит потенциального поставщика своих аудиторов, может заключить договор со сторонней организацией на проведение аудитов потенциальных поставщиков – в этих случаях заказчиком аудита будет клиент. Бывают ситуации, когда клиент ставит для поставщиков обязательные условия о проведении аудита сторонней организацией – тогда формально, исходя из договорных отношений, заказчиком аудита становится поставщик.

Аудит третьей стороны это аудит, выполняемый независимой организацией (органом по сертификации систем качества). Аудит третьей стороны проводится с целью сертификации системы

качества организации.

Когда организация готовится к сертификации своей системы качества по стандарту ИСО 9001:2008 обычно проводятся аудиты первой стороны, чтобы проверить готовность организации к сертификации, и аудит третьей стороны, чтобы сертифицировать систему качества.

По объектам проверки

Аудит качества может иметь различную направленность. В зависимости от объекта проверки, аудит разделяется на следующие виды:

- Аудит, ориентированный на процесс;
- Аудит, ориентированный на продукт;
- Аудит, ориентированный на систему.

Аудит, ориентированный на процесс – этот аудит предназначен для оценки качества процесса выполнения работ или способов выполнения операций процесса. Поэтому, главная цель данного вида аудита заключается в проверке способности процесса обеспечить требуемое качество результатов работы.

В ходе аудита ориентированного на процесс, основными задачами являются:

- Проверить соблюдение установленных требований к процессу – т.е. в ходе аудита проверяется выполнение необходимых условий осуществления процесса (наличие подходящего оборудования, персонала, ресурсов и т.п.).
- Оценить параметры производительности и качества процесса – необходимо оценить на сколько реальные параметры производительности и качества процесса соответствуют установленным параметрам в документации (например, картах процесса или регламентах).
- Определить проблемные этапы (операции) выполнения процесса - т.е. в ходе аудита выявляются те участки процесса или условия выполнения процесса, которые приводят к браку или снижению производительности процесса;
- Проверить соответствие процесса установленным схемам, документированным процедурам, нормативным или другим регламентирующим документам - т.е. в ходе аудита проверяется насколько правила выполнения процесса, представленные в документах соответствуют реальной работе.
- Проверить действенность и целесообразность сопроводительной документации по процессу – часто бывает, что процесс со временем изменяется, изменяются его параметры и условия выполнения отдельных операций, а сопроводительная документация остается прежней. Аудит процесса позволяет выявить документы, требующие изменений или отмены.

Аудит, ориентированный на продукт – этот аудит предназначен для оценки качества продукта или результата работы. Главная цель данного вида аудита заключается в подтверждении стабильности характеристик продукта и их соответствия установленным требованиям.

В ходе аудита ориентированного на продукт, основными задачами являются:

- Проведение контроля качества продукта – т.е. выборочно берутся несколько образцов продукта на промежуточной стадии изготовления, или какие-либо промежуточные результаты работы и производится их контроль. Эта проверка может проводиться вместе с внутренним выборочным контролем.
- Проверка стабильности процесса изготовления продукта или выполнения работы – она осуществляется за счет проверки результатов работы этого процесса за некоторый период времени. Например, по записям о приемке продукции, актам сдачи-приемки работ, по замечаниям в этих актах.
- Проверка соответствия продукта или результатов работы установленным требованиям – при выполнении этой проверки осуществляется сравнение параметров готовой продукции (результатов работы) с параметрами, установленными в технических требованиях или договорах. Обычно эта проверка осуществляется вместе с внутренней приемкой продукции.
- Проверка действенности и целесообразности сопроводительной документации – эта проверка позволяет выявить документы, требующие изменения или отмены.

Аудит, ориентированный на систему – этот аудит предназначен для оценки работы всей системы качества. Главная цель данного вида аудита заключается в оценке результативности и эффективности работы системы качества организации.

В ходе аудита ориентированного на систему, основными задачами являются:

- Оценка и фиксация фактического состояния системы качества - т.е. в ходе проверки определя-

ется, насколько внедрены требования системы качества, как выполняется работа по процессам и соответствует ли эта работа требованиям системы качества;

- Выявление несоответствий в работе системы качества - в ходе проверки выявляются, какие требования системы качества не выполняются, что в работе организации не соответствует требованиям стандарта на систему качества;
- Стимулирование правильного отношения сотрудников к требованиям системы качества - аудит проводится не только с целью определить, соответствует система качества требованиям или не соответствует, но также и с целью провести тренинг сотрудников, с целью еще раз обратить их внимание на необходимость работать по документации системы качества.
- Проверка соответствия инструкций системы качества требованиям стандарта на систему качества - т.е. в ходе аудита проверяется насколько разработанная документация системы качества отражает требования стандарта ИСО 9001:2008.
- Проверка выполнения мероприятий по улучшению (корректирующих и предупреждающих действий) – в ходе аудита проверяется статус выполнения мероприятий по улучшению, которые были разработаны по результатам предыдущего аудита или являются мероприятиями отдельного плана по улучшению работы системы качества.

По направлению проверки

В менеджменте качества также применяются виды аудита, которые определяются направлением проверки. В основном эти виды аудитов связаны с аудитом, ориентированным на процессы.

К видам аудита, зависящим от направления проверки, относятся:

- Горизонтальный аудит;
- Вертикальный аудит;
- Аудит в прямом направлении;
- Аудит в обратном направлении.

Так как эти виды аудита связаны с процессно-ориентированным аудитом, то цели и задачи этих видов аудита такие же, как и для аудита ориентированного на процесс.

Суть указанных видов аудита заключается в следующем:

- **Горизонтальный аудит** – этот аудит проводится по одному процессу от его начала до его завершения. При горизонтальном аудите аудиторы проверяют операции за операциями, детально проверяя, как выполняется каждая из них, не отвлекаясь на взаимосвязанные процессы. Преимущества такого аудита связаны с тем, что есть возможность детально проверить все действия одного процесса, всю сопроводительную документацию по этому процессу, всех сотрудников, задействованных именно в этом процессе.

- **Вертикальный аудит** – этот аудит проводится по всем взаимосвязанным процессам, т.е. когда в ходе процесса обнаруживается, что какая либо операция данного процесса связана с операцией другого процесса, то аудит переходит на другой процесс и так далее. Преимущество этого аудита заключается в том, что он позволяет проверить все взаимосвязи процессов и востребованность входов и выходов процессов.

- **Аудит в прямом направлении** – это аудит, который следует за естественным ходом процесса, последовательностью производства продукции или предоставлении услуги. Аудит начинается в начале процесса и далее следует проверка операции за операцией, при этом, когда встречаются взаимосвязи по процессу, аудит переходит на другие процессы, взаимосвязанные с первым. Потом аудит обязательно возвращается к той операции первого процесса, откуда произошел переход. Как правило, переходы на другие процессы происходят по вторичным выходам и входам. Преимуществом данного типа аудита является то, что он позволяет проверить эффективность управления, обеспечения и обслуживания проверяемого процесса.

- **Аудит в обратном направлении** – это аудит, который проверяет проделанную работу. За начало аудита принимается момент завершения работы или приемки продукции и далее пошагово смотрится, что было сделано, перед тем как работа была завершена (принята продукция). Этот аудит позволяет определить какая работа действительно была сделана по процессам и какая документация возникла в ходе выполнения работ. Преимущества данного аудита заключается в возможности обнаружить пропущенные операции в работе, а также выявить расхождения между сведениями указанными в сопроводительной документации и проделанной работе. Наиболее часто этот вид аудита применяется там, где существуют скрытые работы, например, в строительстве.

Понятие Аудит качества. «Аудитор эт альтера парс» (Латинская поговорка, которую можно перевести на русский язык как: «нужно выслушать и другую сторону»). Слово «аудит» - это производное от латинского слова «аудире» - слушать. Как известно, во многих случаях тяжело слушать собеседника, постоянно не прерывая его. **Аудит качества** - постоянно действующий механизм слежения за «состоянием здоровья» СМК. В начале курса познакомимся с притчей о морже, который не любил плохих новостей. С этой притчи начиналась подготовка аудиторов на курсах, разработанных Американским Обществом Контроля качества (АОКК). «Ну, как там дела?» - прохрипел большой морж со своего самого высокого лежбища на высокой скале. Он ждал хороших новостей. Внизу совещались молодые моржи. Дела были не так хороши и они не хотели идти к старику с плохими новостями. Он не раз облаивал их. «Что сказать ему?» - думал Базиль. Вода упала, нет такого улова сельди, надо менять лежбище. Сказать правду, навлечь гнев? Не решились сказать правду: «Дела идут великолепно, шеф!» На следующий день всё повторилось. Они опять не сказали ему правду, а сказали, что появилось новое стадо моржей, которое питается мелочью. Затем сказали, что избавились от больных и старых. Постепенно все моржи ушли в новое стадо. И, наконец, когда старый морж остался один, он был очень удивлён и не мог даже зареветь: «Почему? Ведь всё было так хорошо!» *Мораль:* То, что вам приятно услышать, не всегда то, что вам следовало бы знать. Каждому знакома поговорка «Доверяй, но проверяй». Её арабский эквивалент звучит следующим образом: «Полагайся на Аллаха, но привязывай своего верблюда». Даже очень хорошо разработанная система и твёрдая решимость участников не допускать явлений усталости не могут скрыть тот факт, что теория и практика при определённых обстоятельствах расходятся. Цель Аудитов качества – проверка эффективности программ управления, осуществляемых руководством. Успех аудита в большой степени зависит от способности и желания обеих сторон (аудитируемого и аудитора) пойти навстречу друг другу.

Философия Аудита качества – предотвращение проблем прежде, чем они образуются. А там, где проблемы, особое значение имеет:

- раннее выявление проблемы;
- её глубина;
- поиск её коренной причины;
- руководство программой управления для предотвращения проблем;
- их идентификация;
- предотвращение рецидивов.

Проблемы, связанные с качеством порождают неудовлетворённость потребителей, снижение прибыли, ухудшение морально-психологического климата в коллективе. Аудит качества обеспечивает руководство обратной связью, основанной на фактах, давая ему возможность принимать обоснованные решения. Первое предназначение Аудита качества быть выгодным для организации, которая проверяется:

Например:

- продукция соответствует своему назначению;
- инструкции действуют и применяются и т.д.

Старые методы А.К.	Новые методы А.К.
Личное предубеждение (интерес)	Объективные данные (факты)
Тайное проведение аудита	Предоставление информации об аудите
Поиск виновных	Отчёт без персоналий
Неформальный аудит	Формальные документированные аудиты
Внезапные аудиты	Плановые аудиты

Термины и определения.

Аудит (проверка): Систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Критерии аудита: Совокупность политики, процедур или требований.

Свидетельства аудита: Записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита и могут быть проверены.

Выводы (наблюдения) аудита: Результат оценки собранных свидетельств аудита на соответ-

вые критериям аудита.

Заключение по результатам аудита: Выходные данные аудита, представленные аудиторской группой после рассмотрения целей аудита и всех выводов аудита.

Заказчик аудита: Организация или лицо, заказавшее аудит.

Проверяемая организация: Организация, подвергающаяся аудиту.

Аудитор (эксперт): Лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

Аудиторская группа (комиссия): Один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости, поддерживаемые техническими экспертами.

Технический эксперт: Лицо, предоставляющее аудиторской группе свои знания или опыт по специальному вопросу.

Программа аудита: Совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

План аудита: Описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

Область аудита: Содержание и границы аудита.

Компетентность: Проявленные личные качества и выраженная способность применять свои знания и навыки.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ, ПРИНЦИПЫ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

1. Виды аудитов

Аудиты разделяются на три вида:

1. Аудит качества продукции – предназначен для определения соответствия фактических показателей её качества заданным. Аудит продукции осуществляется на различных этапах её производства.
2. Аудит процесса – предназначен для оценки соответствия процесса установленным требованиям.
3. Аудит системы качества – предназначен для оценки системы установленным требованиям, а также оценки её результативности и эффективности.

1.1 Аудит системы – реализуется требование: обеспечение качества затрагивает каждого, это самый трудоёмкий и громоздкий процесс. Может быть внешним и внутренним. Цель аудита системы установить действует ли СМК, оценка способности поставлять продукцию или услуги соответствующую требованиям потребителей.

Аудит системы проводится для того, чтобы:

- проверить целесообразность, соответствие и результативность всех мер системы качества в целом;
- проверить комплектность документации по системе качества;
- подтвердить выполнение требований собственной системы качества или заданных нормативных документов;
- найти организационные или прочие недостатки и определить меры по их устранению;
- проверить выполнение мер по устранению недостатков.

Сфера действия: все подразделения и направления деятельности организации. Предпосылкой является наличие в организации чётко фиксированной системы качества, а также заявленное намерение, соответствовать требованиям определённого нормативного документа.

1.2 Аудит процесса:

- менее обширный, чем аудит системы;
- направлен на один или несколько процессов;
- внешний или внутренний;
- меньший по объёму планирования;
- полезны для совершенствования конкретного процесса;
- менее формальны;
- проводятся за меньшее время.

Назначение аудита процесса:

- оценка результативности мер по качеству при осуществлении определённого процесса;
- подтверждение способности обеспечить требуемый уровень качества или определение мер по исправлению имеющихся недостатков.

Основой для проведения являются:

- соответствующие инструкции по способам обеспечения качества;

- документы на осуществление, проверку и испытание процесса;
- установки;
- квалификация персонала.

Сферой действия: - процесс изготовления, который нужно проверить.

Аудит процесса проводится для того, чтобы:

- определять возможность процесса обеспечивать требуемый уровень качества;
- определять требуемые признаки качества для качества процесса; - систематически дополнять контроль процесса.

В большей мере это относится к так называемым «специальным процессам», для которых характерно то, что невозможно измерить качество непосредственно в момент прохождения процесса (например: сварка, закалка, литьё, покраска и т.д.)

С помощью аудита процесса определяются возможности обеспечения качества, выясняется, можно ли управлять «изготовлением» и известны ли все параметры процесса и важнейшие воздействующие факторы. Качество процесса может быть обеспечено с помощью непосредственных или косвенных параметров процесса (например, при точечной сварке управлением сварочным импульсом).

1.3 Аудит продукции – оценка конечного продукта. Может проводиться изнутри: на погрузочной площадке, перед отгрузкой или по операциям. Снаружи: у потребителя. Если проводится сторонними организациями, то может нанести урон (антиреклама). Необходимо обнаруживать проблему до того, как кто-то сделает это вместо вас!!

Назначение аудита продукции:

- оценка результативности мер по обеспечению качества для определённой продукции;
- подтверждение качества продукции или определение необходимых мер по исправлению недостатков.

Основа для проведения:

- соответствующие инструкции по способам обеспечения качества;
- соответствующие документы на испытания/изготовление, процессы (изготовления).

Сфера действия:

- контролируемая продукция.

Аудит продукции проводится для того, чтобы:

- определить уровень качества;
- обеспечить установленный уровень качества;
- определить требуемые меры для соответствующего качества продукции;
- проверить поставленную продукцию;
- определить возможности испытательной лаборатории;
- определить целесообразность проведения испытаний.

1.4 Аудиты бывают внутренние и внешние.

Внутренний аудит по инициативе организации с целью оценки своей работы. Может проводиться как своими силами, так и с привлечением сторонних аудиторов. Внутренний аудит рассматривается как аудит 1^{ой} стороны (по собственной инициативе и для себя).

Внешний аудит (Аудит со стороны) – это аудит, проводимый компанией и направленный на внешний источник (на поставщика). Проводится представителями организации или сторонними аудиторами. Организация направляет к поставщику своих аудиторов. Внешний аудит рассматривается как аудит, проводимый второй стороной (или как аудит, проводимый от имени первой стороны - организации у второй стороны – поставщика).

^ Аудит, проводимый третьей стороной. Когда внешняя организация, не будучи вовлечённой ни в какой бизнес данной организации привлекается для проведения аудита – это рассматривается как аудит 3^{ей} стороны или независимый аудит, который может быть внутренним и внешним. Третья сторона привлекается по контракту от имени первой для проверки собственной деятельности или деятельности второй стороны при условии согласия последней в зависимости от задач аудита.

^ Организация может:

- заключить соглашение с признанными сторонними специалистами по аудиту с целью оценки её системы качества с независимой точки зрения;
- заключить договор с третьей стороной на проведение аудита у поставщиков (с их согласия) или потребовать, чтобы поставщик заказал аудит третьей стороны, с целью объективной оценки его

деятельности, либо для сертификации на соответствие национальному или международному стандарту;

- использовать аудит третьей стороны с целью обучения и компетентности своих аудиторов;
- иметь целью получение сертификата на соответствие стандартам ИСО. В этом случае третья сторона, проводящая аудит должна быть зарегистрирована.

1.5 Аудиты специального назначения.

Общая матрица аудитов.

Название аудита	процесс	продукция	система
Аудит для оценки соответствия	О	О	О
Аудит деятельности организации	О	О	Х
Внешний аудит	О	О	Х
Навязанный (извне) аудит	О	О	Х
Полномасштабный аудит	О	О	Х
Неформальный аудит	О	О	О
Внутренний аудит	О	О	О
Аудит деятельности руководства	О	О	Х
Предконтрактное обследование	О	О	Х
Аудит процедур	О	NA	Х
Аудит процесса	О	NA	NA
Аудит продукции	NA	Х	NA
Аудит качества	О	О	Х
Оценка программы обеспечения качества	О	О	Х
Самоаудит	О	О	О
Аудит поставщика	О	О	О
Аудит систем	NA	NA	Х
Аудит третьей стороной	О	О	О
Необъявленный аудит	О	О	О

Обозначения:

О – нормальный тип аудита

Х – аудит может быть такого типа

NA – отсутствие аудита

- Аудит для оценки соответствия – для подтверждения того, что система, процессы или продукция соответствуют или нет предварительно установленным в контракте требованиям, соглашениям, процедурам. Пример: Аудит соответствия стандартам ИСО 9001.

- Аудит процедур – форма аудита для оценки соответствия, который направлен на проверку документов и формализованных процедур.

Оценивание –

Пересмотр системы – если падает качество или существенные изменения в управлении.

- Предконтрактное обследование – цель оценка возможностей потенциального поставщика.

Тип	Объект	Форма
Навязанный извне	Ваша собственная организация	Внешний
Обследование продавца	Поставщик	Внешний
Предконтрактное обследование	Потенциальный поставщик	Внешний
Аудит системы (обследование деятельности организации и её руководства)	Тщательное обследование СМК и её соответствие предъявляемым требованиям	Внутренний или внешний
Оценивание	Более ограниченное по глубине, чем аудит системы	Внутренний или внешний
Прикидка	Эффективность программы всеобщего качества. Часто проводится третьей стороной	Внутренний или внешний
Оценка соответствия (оценка системы качества)	Подтверждение эффективности СМК (в небольшом масштабе может проводиться как аудит процесса или продукции)	Внутренний или внешний
Полный аудит (от начала до конца)	Вся организация или весь цикл создания продукции от начала проектирования до снятия с эксплуатации (очень продолжительный и дорогостоящий процесс).	Внутренний или внешний

Аудит – это только выборочная проверка и обладает всеми её плюсами и минусами.

2. Принципы проведения аудитов.

Строгое соблюдение принципов аудита – основа для поддержания и улучшения менеджмента/ Принципы проведения аудита делают аудит результативным и надежным методом поддержания политики руководства и контроля, обеспечивая информацией, на основе которой организация может улучшать свои характеристики, а также являются предпосылкой для объективных заключений по результатам аудита.

К принципам проведения аудита относят:

а) этичность поведения (ethical conduct) - основа профессионализма.

Существенными при аудите являются ответственность, неподкупность, умение хранить тайну и осмотрительность;

б) беспристрастность (fair presentation) - обязательство представлять правдивые и точные отчеты. Выводы аудитов, заключения по результатам аудита и записи отражают правдиво и точно деятельность по аудиту. Неразрешенные проблемы или разногласия между аудиторской группой и проверяемой организацией отражают в отчетах (актах);

в) профессиональная осмотрительность (due professional care) - прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита.

Профессиональная осмотрительность аудиторов соответствует важности выполняемого задания и доверительности со стороны заказчиков и других заинтересованных сторон. Важным фактором является необходимая компетентность;

г) независимость (independence) - основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита.

Аудиторы независимы в своей деятельности и свободны от предубеждений и конфликтов интересов. Аудиторы сохраняют объективное мнение во время всего процесса аудита с целью обеспечения того, что в основе выводов и заключений находятся только свидетельства аудита;

д) подход, основанный на свидетельстве (evidence-based approach), - разумная основа для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в процессе систематического аудита.

Свидетельство аудита основано на выборках существующей информации, поскольку аудит осуществляется в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Соответствующее использование выборок тесно связано с доверием, с которым относятся к заключениям по результатам аудита.

Тема 2.3. Программа аудита

УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА.

3.1 Общие положения

В зависимости от размера, вида деятельности и сложности проверяемой организации программа аудита может включать один и более аудитов. Эти аудиты могут иметь различные цели и включать совместный или комплексный аудит.

Программа аудита также включает деятельность, необходимую для планирования и организации определенного количества и вида аудитов и обеспечения их ресурсами, необходимыми для эффективного и результативного проведения аудитов в заданные сроки.

В организации могут быть разработаны несколько программ аудита. Такой документ – это часть процесса планирования и он должен разрабатываться как на хозяйственный год, так и на более длительную перспективу (3 – 5 лет) и утверждаться соответствующими руководителями. В программе аудитов должны быть указаны сроки проведения повторных аудитов.

Программа аудита включает следующее:

а) ряд внутренних аудитов системы менеджмента качества организации, проводимых в текущем году;

б) аудиты второй стороны систем менеджмента потенциальных поставщиков "критичной" продукции, проводимые в течение 6 мес.;

в) аудиты по сертификации/регистрации и инспекционные аудиты, проводимые органом по сертификации/регистрации систем экологического менеджмента в качестве третьей стороны, в период времени, согласованный между органом по сертификации и заказчиком.

Программа аудита также включает планирование, обеспечение ресурсами, разработку процедур для проведения аудитов в объеме программы.

Примерная форма документа Программы приведена на рисунке:

Утверждаю:

Руководитель _____

Программа аудитов _____ на 200__ год

(наименование организации)

№п.п	Наименование аудита, организации	Срок проведения(месяц)	Отметка о проведении
1	Первичный аудит Системы менеджмента качества на соответствие стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2001 LRQA	Март	
2	Проведение аудита на соответствие ТУ.....продукции сертификационным органом ГОСТ Р...	ИЮНЬ	

Составил: _____

Ответственный за управление программой аудитов: _____

Если в организации, в которой проводится аудит, одновременно действуют системы менеджмента качества и экологического менеджмента, то возможно, что программа аудита будет включать комплексный аудит. Необходимо обратить особое внимание на компетентность аудиторской группы.

При совместном аудите согласно программе сотрудничают две или более проверяющие организации. При этом необходимо обратить особое внимание на разделение обязанностей, обеспечение дополнительными ресурсами. Аудиторские группы должны обладать дополнительной компетентностью и иметь соответствующие процедуры. Эти вопросы необходимо согласовать до начала аудита.

Высшее руководство организации должно предоставлять полномочия для управления программой аудита.

Ответственным за управление программой аудита следует:

- определять, внедрять, контролировать, анализировать и совершенствовать программы аудита;
- определять и обеспечивать программу необходимыми ресурсами.

Схема процесса управления программой аудита приведена на рисунке 1.

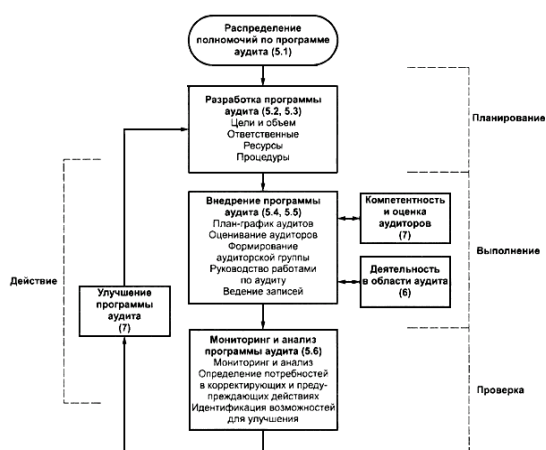


Рисунок 1 - Последовательность процессов управления программой аудита

1 Рисунок 1 иллюстрирует применение цикла PDCA (планирование - выполнение - проверка - действие).

2 Цифры в скобках указывают соответствующий пункт или раздел настоящего стандарта.

3.2 Цели и объем программы аудита

3.2.1 Цели программы аудита

Для того чтобы спланировать аудиты и провести их, необходимо определить цели программ аудитов.

Для определения целей необходимо рассмотреть:

- а) приоритеты руководства;
- б) коммерческие намерения;
- в) требования системы менеджмента;
- г) законодательные требования, требования регламентов и требования, предусмотренные контрактом;
- д) необходимость оценки поставщика;
- е) требования потребителя;
- ж) потребности заинтересованных сторон;
- и) риски организации.

^ *Примеры целей различных программ аудита:*

- а) обеспечение выполнения требований к сертификации системы менеджмента на соответствие стандарту;
- б) проверка соответствия требованиям контракта;
- в) получение и поддержание уверенности в возможностях поставщика;
- г) содействие улучшению системы менеджмента.

3.2.2 Объем программы аудита

На объем программы аудита влияют размер, вид деятельности, сложность структуры проверяемой организации, а также:

- а) область, цели и продолжительность каждого осуществляемого аудита;
- б) частота проводимых аудитов;
- в) количество, важность, комплексность, степень сходства, местоположение подразделений, подлежащих аудиту;
- г) стандарты, законодательные, нормативные и контрактные требования и другие критерии аудита;
- д) потребности в аккредитации или регистрации/сертификации;
- е) заключения по результатам предыдущих аудитов или анализ результатов предыдущих программ аудитов;
- ж) любые проблемы, связанные с языком, культурой или социальными вопросами;
- и) мнения заинтересованных сторон;
- к) существенные изменения в организации или ее деятельности.

3.3. Ответственность за программу аудита, ресурсы и процедуры

3.3.1. Ответственность за программу аудита

Ответственность за управление программой аудита возлагают на одно или нескольких лиц, имеющих общее представление о принципах аудита, компетентности аудитора и применении методов аудита. Эти лица также должны обладать навыками менеджмента, техническими и экономическими знаниями в той области, которая будет проверяться.

Ответственные за управление программой аудита должны:

- а) определять цели и объем программы аудита;
- б) определять ответственность и процедуры, а также гарантировать обеспечение необходимыми ресурсами;
- в) внедрять программу аудита;
- г) вести записи по программе аудита;
- д) осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.

3.3.2 Ресурсы для программы аудита

При определении ресурсов для программы аудита необходимо учитывать:

- а) финансовые ресурсы для развития, внедрения, управления и улучшения деятельности по аудиту;
- б) методы проведения аудитов;
- в) процессы по достижению и поддержанию компетентности и улучшению деятельности аудиторов;
- г) наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, требуемой для достижения конкретных целей программы аудита;
- д) объем программы аудита;
- е) время в пути аудиторов, обустройство и другие потребности для проведения аудита.

3.3.3. Процедуры программы аудита

Процедуры программы аудита включают в себя:

- а) планирование и составление планов-графиков аудитов;
 - б) обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп по аудиту;
 - в) подбор соответствующих аудиторских групп и распределение ролей и ответственности;
 - г) проведение аудитов;
 - д) выполнение действий по результатам аудита, если требуется;
 - е) поддержание записей по программе аудита;
 - ж) мониторинг показателей результативности программы аудита;
 - и) отчетность перед высшим руководством по всей проделанной работе по программе аудита.
- Для малых предприятий упомянутая деятельность может быть выполнена в виде одной процедуры.

3.4. Внедрение программы аудита, записи по программе аудита.

Внедрение программы аудита включает в себя:

- а) доведение программы аудита до участвующих сторон;
- б) координация и календарное планирование аудитов и другой деятельности, связанной с программой аудита;
- в) определение и поддержание процесса оценки аудиторов и их непрерывного профессионального роста согласно подразделам 7.6 и 7.5 соответственно;
- г) формирование аудиторских групп;
- д) предоставление необходимых ресурсов группам по аудиту;
- е) проведение аудитов в соответствии с программой аудитов;
- ж) управление записями по аудиту;
- и) анализ и утверждение отчетов по аудиту и их рассылка заказчикам аудитов и заинтересованным сторонам;
- к) действия по результатам аудита, если это требуется.

Записи по программе аудита должны включать в себя:

- а) записи, связанные с отдельными аудитами:
 - планы аудита,
 - отчеты (акты) по аудиту,
 - отчеты о несоответствиях,
 - отчеты по корректирующим и предупреждающим действиям,
 - отчеты о действиях по результатам аудита, если это требуется;
- б) результаты анализа программы аудита;
- в) записи о персонале, привлекаемом к аудиту:
 - оценка компетентности аудитора и его деятельности,
 - выбор аудиторской группы,
 - поддержание и повышение компетентности.

Записи должны храниться и должным образом быть защищены.

3.5. Мониторинг и анализ программы аудита

Должен проводиться мониторинг внедрения программы аудита, а через определенные интервалы времени - анализ достижения целей и идентификация возможностей улучшения программы. О результатах анализа необходимо докладывать высшему руководству.

Показатели деятельности должны быть использованы для мониторинга следующих характеристик:

- возможности аудиторской группы реализовать план аудита;
- соответствие программам аудитов и планам-графикам;
- обратная связь от заказчиков аудита, проверяемых организаций и аудиторов.

Анализ программы аудита должен охватывать:

- а) результаты мониторинга и установленные тенденции;
- б) соответствие процедурам;
- в) выявление потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- г) записи по программе аудита;
- д) альтернативные или новые методики в области аудита;
- е) согласованность действий аудиторских групп в сходных ситуациях.

Результаты анализа программы аудита могут привести к корректирующим и предупреждающим

действиям и улучшению программы аудита.

Раздел 3. Организация аудита

Тема 3.1 Проведение аудита

1 Организация проведения аудита.

Частью программы аудита являются указания по планированию и проведению аудитов. В плане отдельного аудита должно быть предусмотрено:

1. Точное определение предмета аудиторирования и цель аудита.
2. Максимально полная информация всех важных как внутрипроизводственных, так и внешних письменных документов, на которые требуется ссылка (Руководство по качеству, обязательные процедуры, организационные инструкции, договора, спецификации, чертежи и т. п.).
3. Выбор аудиторов и сотрудников, участвующих в проведении, представителей аудируемого подразделения.
4. График проведения аудита с указанием сотрудников, участвующих в проведении отдельных стадий процесса аудиторирования. К этому же относится и проводимое в случае необходимости разделение аудиторов по отдельным предметам. Аудиторы, действующие отдельно друг от друга, должны собираться через небольшие промежутки времени и обмениваться результатами своей работы.
5. Определение рабочих документов и момента, когда эти документы будут использоваться, а также кто и каким образом их получит (имеется в виду каталоги вопросов, сообщения об установленных несоответствиях, документы с описанием возможных мер, заключительный отчет).
6. Обращение с конфиденциальной информацией.

Типовая блок-схема проведения аудита приведена на рисунке 2. Степень распространения требований настоящего раздела зависит от области применения, сложности конкретного аудита и предполагаемого использования заключений по результатам аудита.

1.1 Назначение руководителя аудиторской группы

Ответственные за управление программой аудита должны назначать руководителя конкретной аудиторской группы.

При проведении совместного аудита до начала аудита важно достичь соглашения между проверяющими организациями относительно обязанностей каждой организации и, в частности, относительно полномочий руководителя аудиторской группы, назначенного на аудит.

1.2 Определение целей, области и критериев аудита

Для каждого аудита необходимо определить цели, область и критерии в пределах программы аудита.

Цели аудита включают в себя:

- а) определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или ее частей критериям аудита;
- б) оценку возможности системы менеджмента обеспечивать соответствие законодательным требованиям, нормативным требованиям и требованиям контракта;
- в) оценку результативности системы менеджмента для достижения конкретных целей;
- г) идентификацию областей потенциального улучшения системы менеджмента.

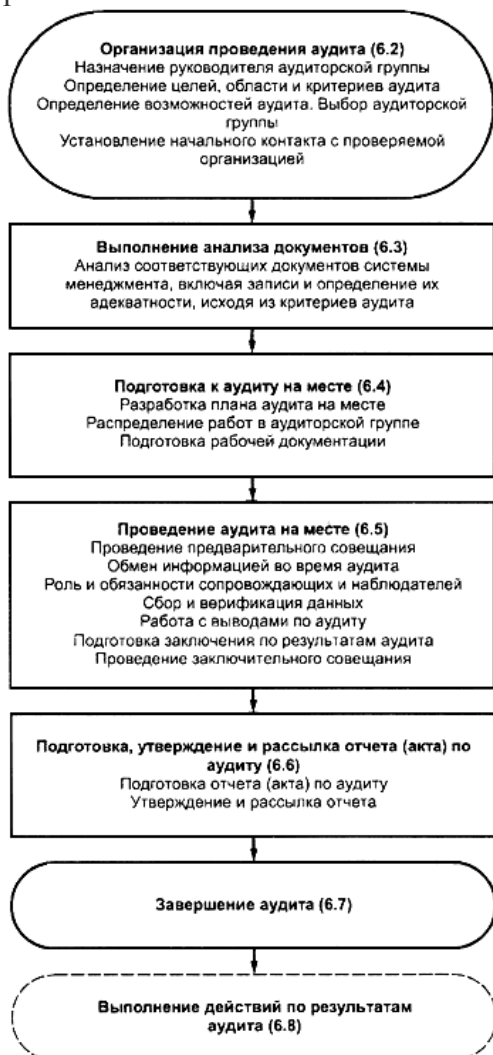
Область аудита описывает содержание и границы аудита, месторасположение, структурные подразделения, деятельность и процессы, которые подвергаются аудиту, а также сроки аудита.

Критерии аудита используют в виде основы для сравнения, по которой определяют соответствие.

Критерии могут включать политику, процедуры, стандарты, законы, нормы, регламенты, требования к системе менеджмента, требования контрактов или своды правил секторов экономики или предпринимательской деятельности.

Цели аудита определяет заказчик аудита. Область и критерии аудита определяет заказчик аудита и руководитель аудиторской группы в соответствии с процедурами программы аудита. Любые изменения целей, области или критериев аудита должны быть согласованы с участвующими сто-

ронами.



Примечание - Пунктирные линии указывают на то, что действия по результатам аудита не являются частью аудита.

Рисунок 2 - Типовая схема проведения аудита

При комплексном аудите руководитель аудиторской группы должен обеспечить соответствие целей, области и критериев аудита сущности комплексного аудита.

1.3 Определение возможности проведения аудита

При проведении аудита следует учитывать следующие факторы:

- достаточность и наличие необходимой информации для планирования аудита;
- адекватное сотрудничество с проверяемой организацией;
- наличие времени и необходимых ресурсов.

В случае невозможности проведения аудита необходимо предложить заказчику альтернативное решение на основе консультаций с проверяемой организацией.

1.4 Формирование аудиторской группы

После решения о возможности проведения аудита необходимо сформировать аудиторскую группу с учетом компетентности, необходимой для достижения целей аудита. Если аудит проводит один аудитор, он должен выполнять все обязанности, возлагаемые на руководителя аудиторской группы.

При определении численности и состава аудиторской группы необходимо учитывать следующие факторы:

- а) цели, область, критерии и продолжительность аудита;
- б) вид аудита (комплексный или совместный);
- в) общую компетентность группы по аудиту, необходимую для достижения целей аудита;
- г) законодательные требования, требования регламентов, требования контрактов и требования органов по аккредитации/сертификации;

- д) необходимость обеспечения независимости аудиторской группы от проверяемой деятельности и избегания конфликта интересов;
- е) возможности членов аудиторской группы результативно сотрудничать с проверяемой организацией и совместно работать;
- ж) язык аудита и понимание специфических социальных и культурных ценностей организации (с учетом собственного опыта аудиторов или при поддержке технического эксперта).

Процесс обеспечения общей компетентности аудиторской группы должен включать следующие этапы:

- определение знаний и навыков, необходимых для достижения целей аудита;
- выбор членов аудиторской группы таким образом, чтобы в группе по аудиту имелись все необходимые знания и опыт.

Если аудиторы в аудиторской группе не обладают необходимыми знаниями и опытом, в группу включают технических экспертов. Технические эксперты должны работать под руководством аудиторов.

В группу по аудиту можно включать стажеров, но они не должны заниматься аудитом без руководства или методической помощи со стороны аудиторов.

И заказчик, и проверяемая организация имеют право требовать замены членов аудиторской группы по объективным причинам (член аудиторской группы работал ранее в проверяемой организации или же оказывал ей услуги по консалтингу, предыдущее неэтичное поведение). Причины доводят до сведения руководителя аудиторской группы и ответственного за управление программой аудита, которые должны согласовать с заказчиком аудита и проверяемой организацией решение по замене членов аудиторской группы.

1.5 Установление первоначального контакта с проверяемой организацией

Первоначальный контакт официального или неофициального характера с проверяемой организацией для проведения аудита устанавливает ответственный за управление программой аудита или руководитель аудиторской группы. Цель первоначального контакта:

- а) определение каналов обмена информацией с представителем проверяемой организации;
- б) подтверждение полномочий для проведения аудита;
- в) предоставление информации по предлагаемому графику аудита и составу аудиторской группы;
- г) получение разрешения на доступ к соответствующим документам, включая записи;
- д) определение необходимых правил обеспечения безопасности работ на месте;
- е) определение подготовительных мероприятий к аудиту;
- ж) согласование присутствия наблюдателей и сопровождающих для аудиторской группы.

2 Анализ документов

Прежде чем начать деятельность по аудиту на месте, анализируют документы проверяемой организации, документы по системе менеджмента, записи, а также отчеты по предыдущим аудитам с целью определения соответствия системы документам и критериям аудита. Анализ должен учитывать размер, вид деятельности и сложность организации, а также цели и область аудита. В некоторых случаях этот анализ может быть отложен до начала проведения аудита на месте, если это не нанесет ущерба результативности проведения аудита. В других случаях может оказаться необходимым посетить место проведения аудита для получения необходимой информации.

Если документация признана неадекватной, то руководитель аудиторской группы должен проинформировать заказчика аудита, ответственных за управление программой аудита и проверяемую организацию. Необходимо принять решение по продолжению или приостановке аудита до тех пор, пока проблемы с документацией не будут разрешены.

3 Подготовка к проведению аудита на месте.

1 Подготовка плана аудита

Руководитель аудиторской группы должен подготовить план аудита для согласования с заказчиком аудита, аудиторской группой и проверяемой организацией. На основании плана уточняют сроки выполнения отдельных работ, предусмотренных планом. В плане аудита должны найти отражение область и уровень сложности аудита в зависимости, например, от того, первоначальный это или последующий аудит, внутренний или внешний аудит. План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы по мере осуществления аудита на месте при необходимости можно было внести изменения, например в область аудита.

План аудита должен включать:

- а) цели аудита;
- б) критерии аудита и ссылочные документы;
- в) область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений и процессов, которые будут проверяться;
- г) даты и места проведения аудита;
- д) ожидаемое время и продолжительность проведения аудита на месте, включая совещания с руководством проверяемой организации и совещания групп по аудиту;
- е) роли и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц;
- ж) распределение соответствующих ресурсов по "критичным местам" проведения аудита.

При необходимости в план аудита включают:

- и) определение представителей проверяемой организации для участия в аудите;
- к) рабочий язык и язык отчета (акта) по аудиту там, где он отличается от родного языка аудитора и (или) проверяемой организации;
- л) содержание отчета (акта) по аудиту;
- м) материально-техническое обеспечение (средства передвижения, оборудование на месте и др.);
- н) все, что касается обеспечения конфиденциальности;
- о) любые действия по результатам аудита.

План должен быть проанализирован, принят заказчиком аудита и представлен проверяемой организации перед началом аудита на месте. Любые возражения со стороны проверяемой организации должны быть разрешены с руководителем аудиторской группы и заказчиком аудита. Любой пересмотренный план аудита должен быть согласован с заинтересованными сторонами.

2 Распределение работ между членами аудиторской группы

Руководитель аудиторской группы должен распределить ответственность между членами группы за аудит конкретных процессов, подразделений, участков, областей или видов деятельности. Такое распределение должно учитывать потребность в независимости, компетентности аудиторов и результативном использовании ресурсов, а также различную ответственность аудиторов, стажеров и технических экспертов. Для достижения целей в процессе аудита могут быть сделаны изменения в распределении ответственности.

3 Подготовка рабочих документов

Члены аудиторской группы должны анализировать информацию, относящуюся к распределению ответственности, и готовить для регистрации результатов аудита рабочие документы:

- контрольные листы и планы выборок для аудита;
- формы для регистрации данных, таких как подтверждающие свидетельства, выводы аудита и протоколы совещаний.

Использование контрольных листов и форм не должно ограничивать объем проверок при аудите, которые могут измениться в результате анализа собранных во время аудита данных.

Использование контрольных листов или так называемого «чек-листа» оценивается неоднозначно.

При этом следует учитывать ниженазванные факторы:

1. Контрольные листы – это средство, предназначенное для того, чтобы координировать работу различных аудиторов по одинаковым вопросам.
2. Контрольные листы нужны малоопытному аудитору, для того, чтобы приучиться к определенному способу работы.
3. Контрольные листы – это одновременно ценный документ для итогового отчёта, если аудитор наряду с вопросами записывал и соответствующие ответы.
4. Контрольные листы не должны ограничивать аудитора в задаваемых им вопросах. Дополнительные вопросы разрешены, более того, они просто необходимы.
5. Контрольные листы создают опасность слишком бюрократического подхода. Этого надо избегать.
6. Вместо контрольных листов ещё лучше использовать электронный носитель информации, который может совершенствоваться.

Ниже приведены примеры контрольных листов:

№ п.п.	Наименование вопроса	Ответ		Выполнение требования	
		Да	нет	Описано документом _____	Фактическое выполнение

Рабочие документы, включая записи, являющиеся результатом использования документов, следует хранить до завершения аудита. Хранение документов после завершения аудита описано в 7. Документы, содержащие конфиденциальную или частную информацию, должны сохраняться надлежащим образом.

Успех аудита во многом зависит от его хорошей подготовки. Часто бывает так, что на подготовку аудита уходит больше времени, чем на его проведение. Плохо подготовленные аудиты часто затягиваются, в ходе их выполнения не находят критических точек, их итоги трудно сформулировать в заключительных отчётах, они оставляют у всех людей, принимающих в них участие, тяжёлое впечатление. Поэтому желательно очень тщательно готовить аудиты и лишь после завершения подготовительной работы начинать собственно аудит.

Для проведения аудита определены:

- аудиторы и руководитель их группы;
- аудируемое подразделение, процесс или изделие;
- предполагаемый срок подачи итогового отчёта.

Аудиторы должны ознакомиться с предметом аудиторирования. Это означает, что они должны взять общие доступные на предприятии документы, а также при необходимости затребовать другие важные для его работы материалы, относящиеся к аудируемой теме. Аудиторы должны в принципе собирать информацию о том, «что должно произойти», а не о том, «почему это так происходит». Ответ на этот вопрос должен быть получен в ходе самого аудита. Перед проведением аудита продукции аудиторы должны иметь перед собой полный список требований, предъявляемых к качеству изделия, план прохождения работ, а также предписанные меры проверки. Перед проведением аудита процесса аудитор должен дополнительно вникнуть в его технологические детали, если, конечно, он их не знал раньше. Эти знания не надо переоценивать или использовать в ходе аудита для того, чтобы продемонстрировать собственную компетентность или проверить грамотность аудируемого. Гораздо важнее, чтобы аудитор был в состоянии обсуждать наиболее существенные детали процесса, важные с точки зрения обеспечения качества.

Когда речь идёт о внутреннем аудите системы, то можно предположить, что участвующие аудиторы знают предприятие и имеют опыт аудиторирования. В противном случае у них нет шансов на успех. В данной ситуации необходимо Руководство по качеству, которое должно быть отлично изучено аудиторами.

До начала аудита следует напомнить, что задача аудита заключается в том, чтобы проверить:

- внедрены ли установленные меры по обеспечению качества и отвечают ли они предъявленным требованиям,
- имеются ли на рабочих местах подробные письменные инструкции,
- проводится ли работа в соответствии с этими инструкциями,
- отвечает ли поставленной цели – полному достижению требуемого уровня качества – проводимые мероприятия.

4 Проведение аудита на месте

4.1 Проведение предварительного совещания

Предварительное совещание проводят с руководством проверяемой организации или, где это возможно, с теми, кто отвечает за проверяемые подразделения или процессы. В нём принимают участие все аудиторы. Все участники имеют на руках заранее розданный план отдельного аудита. Это совещание длится максимум один час.

Цель предварительного совещания:

- а) подтверждение плана аудита;
- б) предоставление краткого обзора плана выполнения аудита;
- в) подтверждение каналов обмена информацией;
- г) предоставление возможностей проверяемой организации задать вопросы.

Как правило, при внутренних аудитах малых предприятий на предварительном совещании объявляют о том, что аудит начинается, и объясняют характер аудита.

В других случаях предварительное совещание считают официальным и ведут регистрацию присутствующих на нём. В роли председателя должен быть руководитель аудиторской группы. На совещании необходимо выполнить следующее:

- а) представить участников, включая их роль в аудите;
- б) подтвердить цели, области, критерий аудита;
- в) подтвердить график проведения аудита и другие соглашения с проверяемой организацией, связанные с аудитом (даты и время заключительного совещания, любые промежуточные совещания аудиторской группы и руководства проверяемой организации и дальнейшие изменения);
- г) ознакомить с методами и процедурами аудита, включая информирование проверяемой организации о том, что свидетельства аудита будут основаны на выборках доступных данных и в аудите будет присутствовать элемент неопределенности;
- д) подтвердить официальные каналы связи между аудиторской группой и проверяемой организацией;
- е) подтвердить язык, используемый при аудите;
- ж) подтвердить, что проверяемая организация будет информирована о ходе аудита во время его проведения;
- и) подтвердить, что любые ресурсы и средства, необходимые аудиторской группе, будут доступны;
- к) подтвердить обеспечение конфиденциальности;
- л) подтвердить обеспечение безопасности работы, ознакомление с процедурами на случай чрезвычайной ситуации и обеспечение безопасности для аудиторской группы;
- м) подтвердить наличие, роль и фамилии всех сопровождающих лиц;
- н) ознакомить с методами составления отчетов, включая классификацию несоответствий;
- о) информировать об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- п) информировать о системе рассмотрения апелляций по проведению или заключениям по результатам аудита.

4.2 Обмен информацией в ходе аудита

В зависимости от сложности аудита может возникнуть необходимость в заключении официального соглашения по обмену информацией в ходе аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией.

В аудиторской группе периодически проводят обмен информацией, оценивают ход аудита и, при необходимости, перераспределяют обязанности между членами аудиторской группы.

Во время аудита руководитель аудиторской группы должен периодически обмениваться информацией о ходе аудита и всех связанных с этим вопросах с проверяемой организацией и заказчиком аудита. Свидетельство, полученное во время аудита, относительно предполагаемого непосредственного и существенного риска (например, связанного с безопасностью, охраной окружающей среды или качеством) должно быть без задержки доведено до сведения проверяемой организации и, если необходимо, заказчика аудита. Информация, выходящая за пределы области аудита, должна также приниматься во внимание и доводиться до сведения руководителя аудиторской группы, чтобы осуществить обмен информацией с проверяемой организацией и заказчиком аудита. Если свидетельство аудита указывает на невыполнимость целей аудита, руководитель аудиторской группы должен доложить проверяемой организации и заказчику о причинах принятия соответствующих мер, включающих корректировку и переутверждение плана аудита, изменение целей или области аудита, или прекращение аудита.

Любые изменения области аудита, которые могут быть заметными в ходе выполнения аудита, следует анализировать и утверждать должным образом.

4.3 Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей

Сопровождающие лица и наблюдатели не являются аудиторами, поэтому они не должны оказывать влияния на проведение аудита или вмешиваться в проведение аудита.

Сопровождающие лица, назначенные проверяемой организацией, должны оказывать помощь группе, действовать по просьбе руководителя аудиторской группы и выполнять следующие обязанности:

- а) обеспечение контактов и назначение времени для бесед;
- б) обеспечение посещений определенных мест производственной площадки или организации;
- в) обеспечение того, чтобы правила и процедуры по безопасности были известны и соблюдались членами аудиторской группы;
- г) исполнение роли лиц, свидетельствующих в ходе аудита от имени проверяемой организации;
- д) предоставление разъяснений или оказание помощи при сборе информации.

4.4 Сбор и верификация информации

Аудитор или группа аудиторов с сопровождающим лицом должны пройти «на место», чтобы поговорить с теми людьми, которые непосредственно осуществляют аудируемую деятельность. Необходимо познакомиться с людьми, отвечающими за определённый вопрос, и выбрать одного из них. Или выбрать определённое рабочее место и проверить как оно контролируется. Аудит обычно нужно проводить на рабочем месте в непосредственной беседе с конкретными работниками, отвечающими за внедрение и работающими на этих местах.

Во время аудита информация, относящаяся к целям аудита, области и критериям аудита, включая информацию, касающуюся взаимодействия между подразделениями, деятельности и процессов, должна быть собрана путем необходимых выборок и верифицирована. Свидетельством аудита может быть только информация, которая может быть верифицирована. Свидетельства аудита должны быть зарегистрированы.

Свидетельство аудита основано на выборках подходящих данных. Поэтому имеется элемент неопределенности при проведении аудита, и выводы аудита должны учитывать эту неопределенность

Бывает так, что сопровождающий, который, как правило, является одним из руководителей соответствующего подразделения, стремится сам отвечать на поставленные вопросы. Он может делать это и из лучших побуждений, чтобы помочь менее опытным сотрудникам. Но умелому аудитору удастся всё-таки «разговорить» своего собеседника и это всегда лучше для аудита.

На рисунке 3 приведена блок-схема процесса, начиная от сбора информации до получения заключения по результатам аудита.

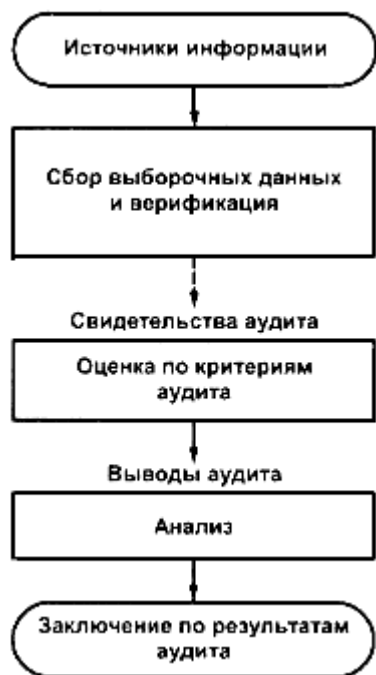


Рисунок 3 - Блок-схема процесса - от сбора информации до получения заключений по результатам аудита

Методы сбора информации включают:

- опросы;
- наблюдения за деятельностью;
- анализ документов.

4.1. Последовательность проведения аудита представлена на рисунке.

Проверка наличия документов СМК

Проверка соответствия документов СМК

Установленным требованиям

Проверка выполнения требований документов

Фиксация несоответствий

Составление отчёта об аудите

^ Проверка наличия документов предусматривает:

- наличие актуализированных документов СМК;
- проверку условий хранения документов СМК;
- проверку выполнения функций поддержания документов СМК в рабочем состоянии уполномоченным лицом.

^ **Проверка соответствия документов СМК установленным требованиям предусматривает:**

- проверку правильности оформления документов СМК;
- проверку возможности идентификации документов СМК;
- проверку актуализации документов СМК;
- проверку адекватности содержания документов СМК требованиям нормативных документов;
- проверку полноты изложения процедур в документах СМК;
- проверку адресности документов СМК.

^ **Проверка выполнения требований документов СМК предусматривает:**

- проверку соответствия деятельности и её результатов требованиям, изложенным в документах.

^ **Фиксация несоответствий предусматривает:**

- обнаружение, идентификацию и регистрацию несоответствий;
- классификацию несоответствий по их значимости;
- протоколирование несоответствий.

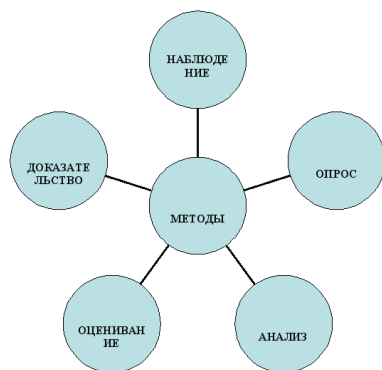
^ **Составление отчёта предусматривает:**

- сбор и обработку необходимых материалов;
- подготовку, обсуждение и принятие заключения по аудиту;
- составление и утверждение отчёта.

Таким образом, в результате аудита должны быть получены однозначные ответы:

- все ли документы, необходимые для работы имеются у проверяемых;
- адекватны-ли имеющиеся документы;
- знают ли проверяемые требования документации;
- соответствует ли практика работы требованиям документации.

^ **Методы работы аудитора**

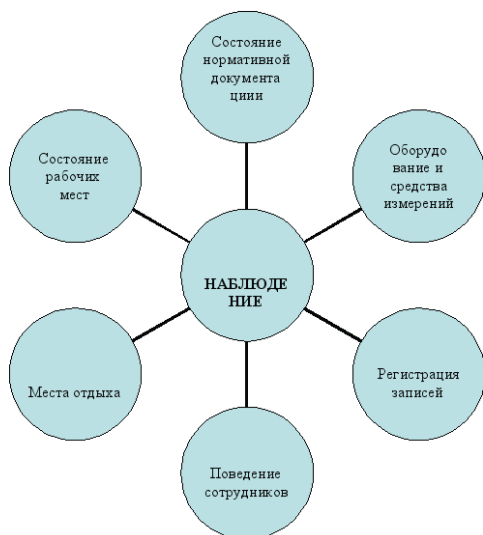


НАБЛЮДЕНИЕ

НАБЛЮДЕНИЕ (осмотр)- констатация факта, сделанная в ходе аудита и основанная на объективном доказательстве.

Наблюдение строится на ознакомлении, осмотре и изучении объекта обследования.

Чтобы прийти к чётким логическим заключениям, аудитор должен быть внимательным к деталям (внешнему виду документов, условиям их хранения, к содержанию рабочих мест и др.). Наблюдения необходимы для идентификации выводов аудитора.



ОПРОС

Записать имена собеседников, следить за тем, чтобы был чётко определён круг задач и полномочий. Вести беседу, имея Контрольные листы (каталог вопросов), используя их как ориентир. Целенаправленно проверять ключевые моменты. Записи надо делать сразу же, а не после возвращения за стол переговоров. Отклонения должны фиксироваться с указанием на соответствующий раздел нормативных документов.

ОПРОС – метод получения первичной информации об объекте аудита в виде ответов на вопросы. Опрос может проводиться в форме анкетирования (посредством опросного листа) или в форме непосредственной беседы (интервью).

Рекомендации аудитору по организации и технике беседы:

1. Выбор собеседника надо производить из числа тех, кто непосредственно осуществляет аудируемую деятельность.
2. При планировании беседы необходимо, чтобы она касалась:
 1. Одного сотрудника (его обязанности и полномочия, уровень образования, профессиональная подготовка, опыт и навыки);
 2. Выполнение сотрудником процедуры (её документированность, соответствие практике работы);
 3. Средства труда сотрудника (оборудование, оргтехника, их соответствие требованиям документированных процедур, технологических или рабочих инструкций);
 4. Материалов, используемых в работе (их соответствие техническим требованиям, наличие статуса контроля и испытаний).
3. Тема и порядок беседы должны быть сообщены сотруднику заранее.
4. На проведение беседы следует отвести достаточно времени. Во время беседы аудитор и собеседник должны быть по возможности застрахованы от помех извне.
5. в ходе беседы аудитор может остановить собеседника, но только в том случае, если он отвлёкся от темы. Но делать это надо таким образом, чтобы у него не сложилось впечатление о малозначительности даваемой им информации.
6. если беседа ведётся сразу двумя (или более) аудиторами, то вопросы должен задавать преимущественно один из них, а другой-делать записи (именно в ходе беседы, а не после неё).

Для техники беседы большое значение имеет правильный выбор способа формулирования вопроса. В таблице приведены типы вопросов, которые могут возникнуть в практике любого аудитора, примеры их формулирования (выбор того или иного типа вопроса зависит от конкретной цели беседы и ситуации, в которой она ведётся).

Предпочтительными типами вопросов для аудитора являются открытый и разъясняющий. Не рекомендуются: наводящий, альтернативный, утверждающий и затрудняющий общение. Недопустимым является персонифицирующий тип вопроса.

Тип вопроса	Определение и примеры
Закрытый	Вопрос, ответ на который предполагает только «да» или «нет» (В вашей работе Вы используете этот документ (метод)?»)
Открытый	Вопрос, ответ на который предполагает не только «да» или «нет». («Какие, кроме этого, методы (контрольные средства) Вы используете в своей работе?»)
Разъясняющий	Вопрос, требующий разъяснения, подтверждения. («Не могли ли Вы пояснить, что Вы имеете в виду?»)
Наводящий (возвратный)	Вопрос, наводящий на ответ или содержащий готовый ответ. («Не думаете Вы, что это так? Вы очевидно, регулярно проводите анализ, не так ли?»)
Альтернативный	Вопрос, ответом на который может быть один из двух противоположных вариантов. («Причина данного несоответствия в том или в этом?»)
Утверждающий	Вопрос, содержащий утверждение. («Разве в этом случае могло быть иначе?»)
Затрудняющий общение	Вопрос, создающий барьер в общении. («Разве вас не предупреждали, что этого нельзя делать? Разве Вам не говорили, что именно это и будет здесь обнаружено?»)
Персонифицирующий	Вопрос, ответ на который предполагает оценку деятельности личностей (персон) («Кто виноват на Ваш взгляд в этом несоответствии?»)

7. В ходе беседы аудитор должен помнить о том, что свидетельства собеседника могут рассматриваться как объективные только тогда, когда они подтверждаются соответствующими фактами. В противном случае они носят субъективный характер и поэтому не могут быть использованы аудиторами для анализа и оценивания.
8. В ходе беседы следует задавать вопросы, начинающиеся со слов «Что»-понимание, «Кто», «Где», «Когда», «Как», «Почему». Для получения доказательства соответствия аудитор может также спросить: «Не могли бы Вы мне показать, пожалуйста?», «Что если» Иногда может понадобиться прибавить к вопросу «когда» следующий вопрос «когда ещё», «где ещё»,

Вопрос «что?» подразумевает ответ, раскрывающий понимание собеседником предмета обсуждения.

Вопрос «кто?» подразумевает ответ, раскрывающий, какое должностное лицо выполняет обсуждаемую работу.

Вопрос «где?» подразумевает место нахождения доказательства.

Вопрос «когда?» подразумевает ответ о времени действия.

Вопрос «как?» подразумевает ответ о методе и способе работы.

Вопрос «почему?» подразумевает ответ, раскрывающий причину события. Просьба «покажите» даёт возможность аудитору получить наглядное доказательство той или иной информации, которая содержится в ответах собеседника.

Прибавление к вопросам «когда ещё» и «где ещё» расширяет область или время действия.

Вопрос «что если?» даёт представление аудитору о действиях, предпринимаемых при различных нарушениях, сбоях, нестандартных ситуациях.

9. В ходе беседы не следует применять терминологию, непонятную собеседнику.
10. Беседа, проводимая на рабочем месте, не должна быть слишком продолжительной, чтобы не вызвать нервозность собеседника. Более подробные беседы целесообразно проводить в местах (кабинетах), где ничто не отвлекало бы внимания от предмета беседы.
11. Выявленные в ходе беседы несоответствия должны фиксироваться аудиторами в опросном листе или записной книжке со ссылкой на несоблюдаемый пункт (раздел) нормативного документа. Любая информация, которая представляется отклонением от заданных параметров, должна быть в ходе многочисленных вопросов перепроверена и записана.
12. По завершению беседы аудитор должен подытожить полученную информацию, сформулировать главные (позитивные и негативные) впечатления и опорные моменты. Допустимо позволить собеседнику прочесть сделанные аудитором замечания в опросном листе.
13. Информация, полученная в процессе беседы, должна анализироваться путём её сопоставления с информацией на данную тему, полученной из бесед с другими сотрудниками и личными наблюдениями аудитора

ДОКАЗАТЕЛЬСТВО

«Доказательство – это рассуждение, делающее вывод о менее понятном через более понятное»

Диоген Лаэртский

ДОКАЗАТЕЛЬСТВО – неопровержимый довод или факт, подтверждающий истинность чего-

либо.

Любое аудиторское доказательство состоит из тезиса и аргумента.

ТЕЗИС – суждение, истинность которого должна быть доказана. Например, аудитору должно быть доказано, что тезис «соблюдение требований процедуры качества прослеживается должным образом» выполняется.

АРГУМЕНТ – наиболее убедительное основание, приводимое для доказательства истинности тезиса. Например, сотрудники аудируемого подразделения заявляют, что соблюдение требований процедуры прослеживается. Убедительно ли это утверждение? Аудитор считает, что неубедительно и просит, чтобы данные заявления были подтверждены документально. Лишь после того, как аудитору предъявлены протоколы и журнальные записи за достаточно длительный период времени, он после ознакомления с представленной документацией признаёт, что соблюдение требований процедуры действительно прослеживается. Это позволяет аудитору сделать заключение об аргументированности высказанного утверждения.

Главными требованиями к доказательству являются его достоверность и достаточность. Доказательство считается достоверным, если оно документально или визуально подтверждается. Достаточность доказательства определяется его убедительностью, что в большей мере зависит от компетентности аудитора. Несоблюдение требований к доказательству обесценивает результат аудита.

Оценка доказательств является одним из наиболее важных и сложных моментов в работе аудитора. Аудитору полезно знать:

- доказательства составляют основу аудиторского заключения и, следовательно, без необходимых доказательств такое заключение не может быть убедительным;
- доказательства могут считаться объективными, если они содержат информацию, которая может быть доказана как документированная, основанная на фактах и полученная путём наблюдения, измерения, испытаний и других средств;
- принимая доказательства о соблюдении процедур (инструкций) качества, аудитор должен быть уверен, что эти процедуры будут соблюдаться и в будущем, по крайней мере, до следующего аудита.
- чем надёжнее доказательство, тем ниже уровень риска ошибочного аудиторского заключения (следует отметить, что никто не свободен от ошибочных выводов и потому определённые элементы риска присущи и аудиторскому заключению).

Примечание: Аудитор не должен подвергать сомнению достоверность представляемых документов, так как не несёт ответственности за действия, связанные с обязанностью предоставлять аудитору официальную информацию.

АНАЛИЗ – метод изучения объекта аудита.

В простейшем виде он представляет собой разбор, последовательное и детальное рассмотрение какого-либо вопроса. Анализ позволяет аудитору, выявив структуру рассматриваемого объекта, расчленив её на более простые части и установить соотношение этих частей. Анализ даёт возможность отделить существенное, свести сложное к простому, выстроить логическую цепь рассуждений. Для эффективного освоения анализа аудитор должен развивать в себе такие личные качества, как логическое мышление, аналитичность, способность отделять главное от второстепенного. В аналитической деятельности аудитора одним из главных является его умение идентифицировать и правильно квалифицировать обнаруженные в ходе аудита несоответствия.

ОЦЕНИВАНИЕ – определение степени соответствия объекта аудита (обследования) установленным требованиям.

Результаты оценивания (оценки) могут быть использованы аудитором для:

- утверждения (суждения) в ходе аудита;
- решения о способности объекта аудита выполнять установленные требования;
- определения значимости обнаруженного несоответствия;
- заключения по результатам аудита;
- решения о результативности (эффективности) корректирующих и улучшающих действий.

Оценки аудитора выступают в форме логического умозаключения.

При любом оценивании существует определённый риск неправильной (ошибочной) оценки и, как следствие, неточного заключения по результатам аудита. Риск никогда не может быть сведён к нулю. Задача аудитора состоит в сокращении вероятности ошибочной оценки, прежде всего по

причине небрежности или некомпетентности аудитора.

Последовательность проведения аудита	Методы аудита
Проверка наличия документов СМК	Наблюдение (ознакомление, осмотр), доказательство
Проверка соответствия документов СМК установленным требованиям	Анализ, доказательство
Проверка выполнения требований документов СМК в практической деятельности	Опрос, (беседа), анализ, доказательство, оценивание
Фиксация выявленных несоответствий	Наблюдение (осмотр), анализ, доказательство, оценивание
Составление отчёта	Анализ, оценивание

Информация, используемая для составления отчёта, получается следующим образом:

- приблизительно 85%- глазами;
- приблизительно 10%-ушами;
- приблизительно 5%- с помощью других органов чувств.

Необходимо по возможности добиваться подтверждающих свидетельств любого сделанного или записанного заявления. Никогда не забывать всё подробно записывать.

Только проверенная информация может стать свидетельством аудита. Свидетельства аудита должны быть оформлены в виде записи.

Раздел 4.4.4.2. Обнаружение несоответствий, их идентификация и классификация.

Назначение аудита установить соответствие системы качества, процесса, продукции установленным критериям. В ходе аудита аудитор обнаруживает несоответствия. По определению ИСО 9000:2000 п. 3.6.2 Несоответствие- невыполнение требования.

Аудитор должен уметь идентифицировать и классифицировать несоответствие по его значимости. Идентификация несоответствия- установление его принадлежности к определённом виду по признаку невыполнения конкретного требования.

Обнаруженное несоответствие может быть отнесено к значительному или незначительному.

Значительным несоответствием считается невыполнение требования, установленного документом системы качества, которое оказывает отрицательное влияние на качество продукции или функционирование системы качества и должно быть устранено в кратчайший срок.

^ *Примеры значительных несоответствий:*

- любое несоответствие, которое может привести к ухудшению качества продукции или функционирования системы качества;
- использование средства измерения с истёкшим сроком аттестации;
- необоснованное отсутствие элемента системы качества, установленного соответствующим стандартом;
- требования документированной процедуры не выполняются в полном объёме;
- записи о качестве не дают представления о фактическом состоянии объекта аудита;
- фактически более низкая квалификация работника, выполняющего ответственную операцию техпроцесса, чем это требуется;
- использование несанкционированной документации по качеству.

Незначительное несоответствие- невыполнение требования, установленного документом системы качества, которое может оказать отрицательное влияние на качество продукции и функционирование системы качества или привести к появлению значительного несоответствия, если оно не будет устранено. Такое несоответствие представляет собой небольшую ошибку или недочёт, но не проблему, требующую немедленного решения.

^ *Примеры незначительных несоответствий:*

- политика по качеству носит рекламный, недостаточно конкретный характер;
- единичные случаи невыполнения одного из положений документа системы качества;
- несоблюдение установленных сроков аттестации сотрудников службы качества;
- отдельные нечёткие записи при регистрации контроля или испытаний;
- отсутствие подписи под протоколом испытаний.

Несоответствие, характеризующееся значительным расхождением между планируемым (желаемым, предполагаемым) и фактическим (наблюдаемым) состоянием объекта качества и требующее для его устранения специальных исследований, принято считать проблемой качества. Любая проблема качества может рассматриваться как несоответствие, но не любое несоответствие представляет собой проблему качества.

Наряду с установлением несоответствий, аудитор в ходе аудита делает наблюдения.

Рассмотрим каким образом классифицировать выявленное несоответствие по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 на конкретном примере.

^ *Описание ситуации.* После возвращения из магазина 17 декабря 2006г., переключая покупки в холодильник, вы обнаружили на упаковке с йогуртом просроченную дату реализации.

При попытке осуществить классификацию выявленного свидетельства несоответствия возникают предположения о том, в ходе каких процессов появилось это несоответствие, например не выполнены требования:

- раздела 4 «Система менеджмента качества» стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001: возможно отсутствуют рабочие инструкции, определяющие порядок действий персонала с целью предотвращения продажи несоответствующей продукции;

- раздела 5 «Ответственность руководства»: возможно, руководство не установило политику, и цели в области качества, не определило задачи и не распределило ответственность между персоналом за управление процессами в магазине;

- раздела 6 «Менеджмент ресурсов», в частности, может быть, персонал не был обучен и поэтому не выполняет свои обязанности, что сделало возможным продажу йогурта с просроченной датой реализации;

- раздела 7 «Процессы жизненного цикла продукции»: были закуплены йогурты с просроченной датой, или они «залежались» на прилавке и вовремя не были проданы;

- раздела 8 «Измерение, анализ и улучшение», в частности, п. 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» работники магазина не в полном объеме осуществляют работу по контролю и своевременному изъятию продуктов с истекшим сроком реализации.

Исходя из вышеизложенного, понятно, что имеется большое число вариантов классификации выявленного свидетельства несоответствия. Однако в форме регистрации несоответствий обычно должна быть указана ссылка только на одно из требований ГОСТ Р ИСО 9001-2001 или один конкретный пункт внутреннего документа СМК организации. В связи с этим рекомендуется:

а) если несоответствие могло возникнуть в ходе нескольких процессов СМК, то список этих процессов следует расположить в соответствии с этапами петли(спирали) качества. Например, в рассматриваемом случае этот список может состоять из следующих процессов:

- планирование процессов жизненного цикла продукции (п. 7.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2001);

- процесс закупок (п.п. 7.4.1) и верификация закупленной продукции (п.п. 7.4.3);

- управление производством и обслуживанием (п.п. 7.5.1);

- идентификация и прослеживаемость (п.п. 7.5.3);

- сохранение соответствия продукции (п.п. 7.5.5);

- внутренние аудиты (проверки) (п.п. 8.2.20);

- мониторинг и измерение процессов (п.п. 8.2.4);

- управление несоответствующей продукцией (п. 8.3);

б) при классификации имеющегося несоответствия следует связать с последним по петле качества процессом, занимающим нижнюю позицию в этом списке. В частности, в рассматриваемом случае факт продажи йогуртов с просроченной датой реализации должен быть классифицирован как несоответствие требованию п. 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Проведении реальных проверок обычно достаточно в соответствующей графе формы регистрации несоответствия указать ссылку на конкретный пункт ГОСТ Р ИСО 9001-2001 или на раздел внутреннего документа СМК организации (см пример заполнения такой формы).

Во время проведения практических занятий ставится задача не только назвать пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, но и указать конкретные слова, на которые ссылаются при формулировании несоответствия (например, пп 7.5.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2001, второй абзац, подпункт б) или п.п. 8.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2001, второй абзац, последнее предложение).

В данной ситуации имеющееся несоответствие классифицировали следующим образом: «Имеется несоответствие по первому предложению первого абзаца п. 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2001, а именно не выполнено требование, сформулированное в этом предложении: «Организация должна обеспечивать, чтобы продукция, которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки».

Если руководство магазина при оценке и анализе реально сложившейся ситуации установит, что

причиной рассматриваемого несоответствия является невыполнение требований:

- п.п. 7.4.1 «Процесс закупок» (была закуплена слишком большая партия йогуртов);
- п.п. 8.2.4 «Мониторинг и измерение продукции» (из-за загруженности продавца вовремя не были проконтролированы имеющиеся на прилавке продукты);
- п. 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» (йогурты с просроченной датой реализации не были вовремя идентифицированы и изъяты с прилавка),

То по каждому из этих процессов должны быть намечены конкретные корректирующие действия.

Примечание. Аудитор не обязан «докапываться» до истинных причин выявленного свидетельства несоответствия, ему достаточно указать симптом (проявление, следствие) этого несоответствия, а находить причины и намечать корректирующие действия является обязанностью руководства проверяемого подразделения (организации).

При аудите первой стороны принципиально важно отношение самих аудиторов к тому делу, которым они занимаются. Аудит должен добавлять ценность в деятельность организации, и эта ценность заключается не в выявленных недостатках, а в предложениях по их устранению и дальнейших улучшениях. Сегодня внутреннему аудитору уже недостаточно просто выявить несоответствия, - этого от него ожидают в меньшей степени. Компания ожидает от аудитора рекомендаций, как сделать так, «чтобы завтра было хорошо». А поскольку аудиторами в компании являются компетентные специалисты, то от них ждут правильных решений, помогающих вывести бизнес из создавшихся критических ситуаций. Если аудитор, выявив недостаток, не может предложить эффективного решения проблемы, то он не на своём месте. Данный подход принципиально важен при проведении аудитов. Только следуя ему, может быть полностью реализован потенциал, как самих аудиторов, так и аудитов, и можно смело сказать: «Наш аудит добавляет ценность!».

В рассматриваемом случае могут быть запланированы следующие корректирующие действия:

1. заместителю директора магазина осуществлять более частые закупки меньших по объёму партий йогуртов;
2. заведующему продовольственным отделом провести дополнительный инструктаж работников торгового зала о порядке и периодичности контроля (проверки) имеющихся на прилавке продуктов с немедленной идентификацией и изъятием несоответствующей продукции.

Наряду с выполнением корректирующих действий в большинстве случаев требуется осуществление коррекции. Для рассматриваемой ситуации коррекция может состоять в том, что работники торгового зала произведут дополнительную (внеплановую) проверку имеющихся на прилавке продуктов, в том числе и йогуртов, с целью обнаружить и изъять с прилавков несоответствующую продукцию.

Примечание.

1. Корректирующие действия направлены на процессы, осуществляемые в подразделении (организации), а коррекция обычно направлена на дефектную продукцию и может осуществляться в виде переделки или снижения градации.
2. При правильной организации работы, в торговом зале предупреждающие действия могут заключаться в обнаружении и изъятии продуктов (за 1-2 дня до истечения срока их реализации), снижения градации и размещения их на специальном прилавке для продажи по сниженной цене.

Во время реальных проверок аудитор на месте проводит наблюдения и интервью (задаёт вопросы и выслушивает ответ проверяемых), что позволяет ему принять правильное решение по классификации выявленного несоответствия.

Рассмотрим ещё один пример:

Классификация выявленного несоответствия по требованиям документации СМК
В качестве примера ситуация, возникшая при проведении одной из внутренних проверок.

Описание ситуации. На участке консервации и упаковки аудитор обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утверждённые техническим отделом 5 марта, в то время как в контракте, который был заключён 10 марта, установлены новые требования к упаковке продукции.

Задание. Заполните форму регистрации несоответствий, ссылаясь на требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 или на требования документа СМК организации. Напишите план корректирующих

действий и план выполнения мероприятий по коррекции сложившейся ситуации. Обычно быстро формулируется на первый взгляд быстрое, но неверное решение в виде предложения внести в форму регистрации несоответствий следующую правильную запись несоответствия: «На участке консервации и упаковки используются устаревшие документированные требования к упаковке продукции», однако, с неправильной классификацией этого несоответствия: «Невыполнения требования подпункта г) второго абзаца п.п. 2.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2001».

При рассмотрении этой и аналогичных ситуаций необходимо обратить внимание студентов на то, что нельзя подпункт г) извлекать из текста второго абзаца п.п. 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2001, в котором записано следующее «Для определения необходимых средств управления *должна быть разработана документированная процедура*, предусматривающая:

- а) проверку документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализ и актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- г) *обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;*
- д) обеспечение сохранения документов чёткими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей».

РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ
Наименование органа, проводящего аудит
Орган по сертификации СМК _ _ _ _

Наименование проверяемой организации		Акт №		
		Дата		
НС №	Категория	Проверяемое подразделение	ГОСТ Р 9001-2001 (ИСО 9001:2000)	Пункт документа СМК организации
	Значительное	Продовольственный отдел фирменного магазина	8.3 «Управление несоответствующей продукцией»	СТО СМК.»Управление несоответствующей продукцией
Описание несоответствия: <i>Среди покупок, сделанных 7 декабря 2006г., обнаружены банки с йогуртом с просроченной датой реализации.</i> Аудитор _____ И.И.Иванов (подпись)				
Планируемые корректирующие действия: 1. <i>Заместителю директора магазина Сидорову П.И. осуществлять более частые закупки меньших по объёму партий йогуртов.</i> 2. <i>Заведующему продовольственным отделом Васильевой Т.Н. провести дополнительный инструктаж работников торгового отдела о порядке и периодичности контроля (проверки) имеющихся на прилавке продуктов с немедленной идентификацией и изъятием несоответствующей продукции.</i> Срок выполнения: Представитель проверяемой организации Дата П.И.Сидоров (подпись)				
Отметка о выполнении и результативности (проводит аудитор) Выполнено, результативно. Дата проверки (подпись, расшифровка подписи)				

При внимательном чтении текста второго абзаца п.п. 4.2.3.ГОСТ Р ИСО 9001-2001 становится очевидно, что предлагаемая классификация этого несоответствия по подпункту г) второго абзаца п.п. 4.2.3.ГОСТ Р ИСО 9001-2001 была бы правильной, если бы в документированной процедуре СТО СМК организации отсутствовали требования подпункта г), текст которого приведён выше. Обсуждаемую ситуацию следует рассматривать исходя из «презумпции невиновности проверяемой организации». При правильном ответе на задание имеющееся несоответствие должно быть описано в форме для регистрации несоответствий так: *«На участке консервации и упаковки используются устаревшие документированные требования к упаковке продукции»*. Однако это несоответствие должно быть классифицировано как невыполнение требований документированной процедуры СТО СМК организации с указанием её конкретного раздела и, если надо, подпункта. Намеченные корректирующие действия (в зависимости от причин, установленных при анализе обсуждаемого несоответствия) могут предусматривать, например, повторное обучение работников технического отдела, вовремя не обеспечивших замену старого документа на новый, или аналогичное обучение работников участка консервации и упаковки, если именно они допустили ошибку в работе.

Коррекция в данном случае может быть выполнена путём немедленного изъятия документа с устаревшими требованиями к упаковке и замены его на новый (актуальный, утверждённый) документ.

Во время реальных проверок аудитор на месте проводит наблюдения и интервью (задаёт вопросы и выслушивает ответы проверяемых), что позволяет ему принять правильное решение при классификации выявленного несоответствия.

Форма и название документа, в котором регистрируется несоответствие, может быть различной и устанавливается конкретной организацией в её документированной процедуре.

Ниже даётся пример такой формы и её заполнения по конкретному вышеприведённому примеру.

4.4.5 Формирование выводов аудита

Для получения выводов аудита свидетельства аудита должны быть сопоставлены с критериями аудита. Выводы аудита указывают на соответствие или несоответствие критериям аудита. Если это определено целями аудита, выводы аудита могут определять возможности для улучшения.

Аудиторская группа, при необходимости, должна собираться для анализа выводов аудита на определенных этапах во время аудита.

Соответствия критериям аудита должны быть обобщены с указанием мест расположения, подразделений или процессов, которые подвергались аудиту. Если это предусмотрено планом аудита, отдельные выводы аудита о соответствии и подтверждающие их свидетельства также должны быть записаны.

Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита должны быть записаны и классифицированы (ранжированы). Они должны быть проанализированы с проверяемой организацией для подтверждения объективности свидетельств аудита. Необходимо устранить разногласия во мнениях по свидетельствам аудита и/или выводам аудита, а неразрешенные проблемы документально оформить.

4.4.6 Подготовка заключения по результатам аудита

После того как завершены дискуссии на месте и за столом переговоров, сначала собираются только аудиторы, чтобы подвести итоги работы.

Аудиторская группа до заключительного совещания должна выполнить следующее:

а) рассмотреть выводы аудита и другую соответствующую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита;

б) согласовать заключения по результатам аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;

в) подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита;

г) обсудить действия по результатам аудита, если это входит в план аудита.

4.4.7 Проведение заключительного совещания

Цель заключительного совещания, председателем которого является руководитель аудиторской группы, - представить выводы и заключения по аудиту таким образом, чтобы они были признаны проверяемой организацией, и, при необходимости, были согласованы сроки предоставления плана корректирующих и предупреждающих действий. Участники заключительного совеща-

ния должны представлять проверяемую организацию, заказчика аудита и другие стороны. Если это необходимо, руководитель аудиторской группы должен изложить свое мнение проверяемой организации относительно сложившихся во время аудита ситуаций, которые могут уменьшить доверие к заключениям по результатам аудита.

Во многих случаях, например, при внутреннем аудите малого предприятия, на заключительном совещании просто сообщаются выводы и заключение по результатам аудита.

В других ситуациях при аудите совещание должно быть официальным с ведением протокола и списка присутствующих.

Любые разногласия по выводам и/или заключению по результатам аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, по возможности, разрешены. Если нет единого мнения, то это должно быть зарегистрировано.

Если это предусмотрено целями аудита, то должны быть представлены рекомендации по улучшению с указанием, что они не носят обязательного характера.

Тема 3.2 Оценка аудита

5 Подготовка, утверждение и рассылка отчета (акта) по аудиту

5.1 Подготовка отчета (акта) по аудиту

Руководитель аудиторской группы отвечает за подготовку и содержание отчета (акта) по аудиту. Положения этого отчёта готовятся и разделяются всеми членами группы по аудиту. Все аудиторы визируют отчёт.

Отчет (акт) по аудиту должен содержать полные, точные, сжатые и понятные записи по аудиту и должен включать ответы на следующие вопросы:

- а) цели аудита;
 - б) область аудита, в частности, идентификация проверенных организационных и функциональных подразделений или процессов и охватываемый период времени;
 - в) идентификация заказчика аудита;
 - г) идентификация руководителя и членов аудиторской группы;
 - д) даты и места проведения аудита на месте;
 - е) критерии аудита;
 - ж) выводы аудита;
 - и) заключения по результатам аудита.
- При необходимости в отчет (акт) по аудиту должны быть включены:
- к) план аудита;
 - л) список представителей проверяемой организации;
 - м) итоги проведения аудита, включая неопределенности и/или любые встретившиеся препятствия при его проведении, которые могут уменьшить достоверность заключения по результатам аудита;
 - н) подтверждение достижения целей аудита в пределах области аудита в соответствии с планом аудита;
 - о) области, не охваченные аудитом, но находящиеся в области аудита;
 - п) неразрешенные противоречия между аудиторской группой и проверяемой организацией;
 - р) рекомендации по улучшению, если это предусмотрено целями аудита;
 - с) согласованный план действий по результатам аудита, при необходимости;
 - т) заявление о конфиденциальном характере содержимого отчета;
 - у) перечень рассылки отчета по аудиту.

5.2 Утверждение и рассылка отчета (акта) по аудиту

Отчет (акт) по аудиту должен быть подготовлен в согласованные сроки. Если это невозможно, то о причинах задержки необходимо сообщить заказчику аудита и согласовать новый срок его подготовки.

Отчет (акт) по аудиту должен быть датирован, проанализирован и утвержден в соответствии с процедурами программы аудита.

Отчет (акт) по аудиту должен быть разослан получателям, определенным заказчиком аудита.

Отчет (акт) по аудиту является собственностью заказчика аудита. Члены аудиторской груп-

пы и все, кто получает отчет (акт) по аудиту, должны соблюдать требования конфиденциальности содержимого отчета (акта). Отчёт об аудите должен оказать поддержку аудируемому при принятии необходимых мер, с тем, чтобы в будущем были удовлетворены все требования. В отчёте об аудите нет места для аргументов защитного характера, объясняющих, почему что-то было не так, как должно было быть. Отчёт должен быть кратким и содержательным. Ради краткости нельзя умалчивать объективные факты. Нужно приводить и позитивную информацию по аудируемому объекту. Иначе отчёт будет невзвешенным и лишит аудируемых стимулов к работе на длительное время.

4.6 Завершение аудита. Действия по результатам аудита качества.

Аудит считается завершенным, если все процедуры, предусмотренные планом аудита, выполнены, и утвержденный отчет (акт) по аудиту разослан.

Документы, имеющие отношение к аудиту, следует хранить или уничтожать на основании соглашения между участвующими сторонами в соответствии с процедурами программы аудита, соглашением между сторонами и в соответствии с действующим законодательством, нормативными требованиями и требованиями контрактов.

Если это не предусмотрено законом, аудиторская группа и ответственные за управление программой аудита не должны раскрывать содержимого документов и другой информации, полученной во время аудита, или отчетов по аудиту любой другой стороне без ясного разрешения заказчика аудита и, где это требуется, разрешения проверяемой организации. Если необходимо раскрыть содержание документов аудита, заказчик аудита и проверяемая организация должны быть проинформированы об этом как можно скорее.

Заключения по результатам аудита могут указывать на необходимость корректирующих, предупреждающих действий или, при необходимости, действий по улучшению. Последующие действия не рассматривают как часть аудита, и вопрос об их проведении в согласованные сроки обычно решает проверяемая организация, которая должна информировать заказчика аудита о состоянии выполнения этих действий.

Завершение и результативность корректирующих действий должны быть верифицированы. Верификация может быть частью последующего аудита.

Программа аудита может предусматривать выполнение определенных действий после аудита членами аудиторской группы, что может добавить ценность аудиту, учитывая опыт аудиторов. В таких случаях следует позаботиться об обеспечении независимости при проведении последующих аудитов.

Ответственность аудиторов. «Ловушки» проверяемых.

5.1. Поведение аудитора. Общение.

Неотъемлемой частью работы при проведении аудита качества является общение аудитора с теми, кого они проверяют. Общение – способ поддержания отношений человека с другими людьми, основанный на передаче и обработке информации. Для того чтобы сделать общение результативным, аудитор должен правильно интерпретировать все сигналы, которыми он обменивается с сотрудниками аудируемого подразделения (организации). По данным психологов процесс общения осуществляется через:

- слова (40%);
- выражение лица, взгляд, мимику (10%);
- жесты (10%);
- интонацию (35%); - позу (5%).

Для аудитора важны не только слова собеседника, но и выражение его лица и интонация, и поза, и даже малозаметные жесты. Эти составляющие общения способны передать самые тонкие оценки чувств и настроения собеседника. По ним можно определить дружелюбие и враждебность, уважение и неуважение, доверие и настороженность, заинтересованность и равнодушие, спокойствие и беспокойство (тревогу, гнев).

5.2. Этика поведения аудитора.

Этика поведения аудитора строится на необходимости строгого соблюдения определённых правил и норм поведения в коллективе.

Аудитор несёт моральную ответственность за:

- недобросовестное исполнение своих обязанностей;
- использование своего служебного положения в корыстных целях;

- использование информации, полученной в ходе аудита в ущерб репутации аудируемого подразделения.

Аудитор должен завоевать авторитет и поддерживать его у персонала аудируемого подразделения (организации). Основными факторами поддержки должного авторитета являются:

- сдержанность и уравновешенность суждений;
- непредвзятая оценка фактических свидетельств;
- уважительное отношение к персоналу аудируемой организации (подразделения);
- приветливость и доброжелательность;
- корректность обращения с сотрудниками аудируемой организации;
- способность в конфликтных ситуациях сохранять спокойствие и деловой тон, не поддаваясь эмоциям и избегать агрессивности со своей стороны.

5.3. Психология поведения аудитора.

Независимо от характера отношений с персоналом аудируемой организации в целом и отдельными его сотрудниками и независимо от своих ощущений, аудитор должен быть готов к тому, что у аудируемой организации могут быть свои внутренние проблемы, и это может быть причиной отрицательного отношения к аудиту. В своей работе аудитор может столкнуться и с явно враждебным отношением к себе. Он должен быть готов к этому и иметь в своём арсенале методы и приёмы, позволяющие изменить подобную ситуацию в свою пользу.

5.4. Рекомендации аудитору по психологии поведения в ходе аудита.

Изначально аудитор должен быть настроен на положительный результат аудита. Каждый раз, приступая к аудиту, аудитор должен исходить из предположения, что объект его обследования организован и функционирует в соответствии с предъявляемыми требованиями. Это подобно презумпции невиновности, под которой в правовой практике понимается признание факта юридической достоверности, пока не будет доказано обратное.

Всем своим поведением аудитор должен демонстрировать сотрудникам аудируемой организации, что свою главную задачу он видит в сборе убедительных доказательств и в представлении объективного заключения о соответствии аудируемого объекта, Ане в обнаружении несоответствий. Такая позиция способствует повышению доверия к работе аудитора со стороны персонала аудируемой организации и обеспечивает большую открытость при предоставлении ему информации о состоянии аудируемого объекта.

Аудитор должен уметь убедить сотрудников аудируемой организации, что проведение аудита выгодно для организации. Аудитор должен доказывать, что устранение причин каждого обнаруженного несоответствия будет способствовать улучшению деятельности аудируемой организации. Чем успешнее будет решаться эта задача аудитора, тем эффективнее будет его взаимодействие с сотрудниками аудируемой организации.

Предметом аудита является деятельность в системе качества, а не осуществляющие её сотрудники. Аудитор ищет факты, Ане несоответствия и их виновников. Он анализирует и оценивает факты, а не личные достоинства и недостатки сотрудников. В соответствии с этим аудитор не должен вступать в обсуждение поведения тех или иных сотрудников предприятия и в определение степени их виновности в обнаруженных несоответствиях.

Аудитор должен уметь слушать. Это одно из важнейших его умений, ведь недаром восточная мудрость гласит: «Истина лежит не в устах говорящего, а в ушах слушающего. Внимательно слушая собеседника, аудитор не только получает нужную ему информацию, но и внушает собеседнику доверие, располагая его к себе. В этом случае аудитор как бы «раскрывает» собеседника и получает наиболее важные сведения.

В ходе общения аудитору следует полностью концентрироваться на высказываниях собеседника. Длительные или особо важные высказывания собеседника целесообразно подытожить – чтобы получить подтверждение собеседника в правильности понимания. Это позволяет избежать недоразумений, связанных с неправильным пониманием собеседника и продемонстрировать ему, что сказанное им вызывает интерес у аудитора. Аудитор должен выражать поддержку собеседнику как на словах (используя, например, поощрительные выражения типа: «Да, я вас понимаю»), так и языком мимики и жестов. Аудитор не должен бояться молчания собеседника. Целесообразно дать собеседнику время подумать и использовать возникшую паузу, чтобы передать собеседнику заинтересованность в его информации и потребность узнать больше.

Аудитор должен направлять беседу (опрос) в нужное русло по заранее обдуманному плану.

Не следует допускать ситуации, способной сбить его с толку. Для этого беседу лучше вести конкретно, не отвлекаясь на посторонние темы, не допускать общих фраз. Время от времени целесообразно делать короткие перерывы, в ходе которых можно расслабиться, поговорить о вещах, не относящихся к делу.

При обращении с сотрудниками аудируемой организации аудитор не должен допускать никаких эмоциональных «всплесков». В любых ситуациях следует сохранять спокойствие и деловой тон, не поддаваясь эмоциям. Надо терпеть отговорки или запальчивость собеседника. Нельзя вступать в открытый и грубый спор с собеседником, даже если он явно не прав и продолжает настаивать на своей точке зрения: психологи свидетельствуют, что эмоциональный спор никого не убеждает, а лишь вызывает раздражение спорящих и заводит их общение в тупик.

Аудитору не следует акцентировать внимание сотрудников аудируемой организации только на негативных положениях, обнаруживаемых в ходе аудита. Целесообразно отмечать и позитивные моменты с тем, чтобы не лишать проверяемых побудительных мотивов к улучшению работы.

Общаясь с аудируемым персоналом, аудитор должен создавать атмосферу доброжелательности и сотрудничества. Никогда не следует демонстрировать свою независимость по отношению к персоналу, что может стать причиной отчуждения и недоброжелательности. Наоборот, необходимо всячески способствовать возникновению и углублению общих профессиональных интересов между собой и персоналом. Целесообразно мысленно ставить себя на место аудируемого и помнить о том, что никто не любит находиться в этой роли.

Аудитор не должен предумышленно демонстрировать свою эрудицию или экзаменовать (проверять грамотность) собеседника. Недопустимо давать высказываниям собеседника оценки типа: «Ведь это явная глупость» или делать такие категоричные заявления: «Это же всем известно», «Нет, дело обстоит совсем иначе». Подобная манера поведения способна «подавить» собеседника и сделать его «замкнутым» для «добывания» аудитором необходимой информации. Предпочтительна более мягкая реакция аудитора на ошибочные суждения собеседника типа: «Полагаю, что ваше понимание проблемы не совсем правильно» или «Давайте посмотрим на проблему следующим образом».

Аудитор должен признавать и одобрять всё, заслуживающее доверия. Подозрительность, сомнения не должны брать верх над объективностью оценок аудитора. Во всех случаях, когда, например, аудитором установлена эффективность неформальных процедур, они должны быть одобрены и рекомендованы для надлежащего документирования. При этом целесообразно, чтобы положительная оценка аудитора была сделана публично, например, на заключительном совещании. Аудитор не должен бояться хвалить.

Аудитору следует избегать резкого тона замечаний и оценок. Предпочтительны замечания типа: «Я внимательно изучил все представленные вами документы по проектированию, но не нашёл в них документа, в котором были бы отражены критерии оценки качества проекта. Прошу разработать и документировать эти критерии. Следует избегать формулировок, усложняющих беседу. Вместо «Я считаю...» целесообразно спросить: «Вы не находите, что...». Вместо «Сейчас я вам, наконец, докажу...» лучше сказать «Сейчас вы сможете убедиться в том, что...».

В ходе общения с сотрудниками аудируемой организации аудитор должен избегать критических замечаний и советов, реализация которых может повлечь за собой серьёзные изменения в работе организации. Такие замечания и советы могут быть обсуждены с руководителем организации на заключительном совещании.

Аудитор должен быть готов к различным уловкам персонала аудируемой организации, ведущим к потере времени и отвлечению от решения стоящих перед аудитором задач. Это может выражаться в попытках вовлечь аудитора в разговоры на отвлечённые темы, заставить аудитора ждать прихода сотрудников для беседы или предъявления необходимых документов, приукрасить состояние дел перед началом аудита и др.

При открытом противодействии или личной враждебности по отношению к аудитору со стороны сотрудников аудируемой организации аудитор должен проинформировать об этом руководство организации. Получив такую информацию, руководитель аудируемой организации должен принять меры.

5.4. Ответственность аудиторов

Обязанности, ответственность и права аудитора.

Аудитор обязан:

- Выполнять установленные процедуры аудита;
- Анализировать документацию, относящуюся к аудиту
- Собирать и анализировать объективные доказательства о состоянии проверяемого объекта;
- Подтверждать точность собранной информации;
- Документировать ход и результаты аудита;
- Составлять отчёты;
- Участвовать (при необходимости) в разработке корректирующих мероприятий по результатам внутреннего аудита; контролировать выполнение КД и ПД;
- Разъяснять требования документов СМК.

Аудитор несёт ответственность.

- За разъяснение требований аудита;
- Своевременное выполнение графика аудита;
- Объективность собранных доказательств;
- Поддержание в порядке записей об аудите;
- Информирование руководителя группы по аудиту об обнаружении в ходе аудита значительных несоответствий.

Аудитор имеет право:

- Знакомиться с необходимой документацией;
- Общаться с персоналом проверяемой организации (подразделения);
- Запрашивать дополнительную информацию для целей аудита;
- Приостанавливать аудит в случае оказания на него давления или противодействия со стороны персонала, поставив об этом в известность руководителя группы по аудиту.

Обязанности, ответственность и права руководителя группы по аудиту.

Руководитель группы по аудиту обязан (в дополнение к обязанностям аудитора):

Аудитор ответственен перед проверяемой организацией за профессионализм аудита, предоставление реального отчёта, полезного для неё, соблюдение конфиденциальности.

- Разрабатывать программу аудита;
- Организовывать работу аудиторов группы;
- Разъяснять цели, область и методы аудита сотрудникам проверяемой организации (подразделения);
- Информировать руководителя организации (подразделения) об обнаружении в ходе аудита значительных несоответствий;
- Документировать результаты аудита;
- Информировать руководителя организации (подразделения) о результатах аудита;
- Оценивать работу аудиторов;
- Готовить и предоставлять отчёт об аудите заинтересованным сторонам;
- Участвовать в разработке КД (при внутренних аудитах).

Руководитель группы по аудиту несёт ответственность:

- За подготовку и выполнение всех этапов аудита;
- Объективное проведение аудита;
- Обеспечение точности, достоверности и доказательности заключения об аудите;
- Своевременное предоставление отчёта.

Руководитель группы по аудиту имеет право:

- Формировать группу аудита;
- Распределять работы внутри группы;
- Принимать окончательные решения в ходе аудита;
- Принимать решение о категории несоответствия;
- Принимать решение по устранению конфликтной ситуации, возникшей в ходе аудита;
- Получать информацию, подтверждающую выполнение КД.

Рекомендации поведения аудитора при проведении аудита.

Профессионализм аудитора, владение навыками создают доверие к аудиту.

Внешность. Строгий, деловой, элегантный костюм, подчёркивающий формальность аудитов.

Пунктуальность. Помнить, что проверяемый выделил дорогое время, и оно не должно быть по-

трачено на ожидание прибытия, ни на «раскачку».

Подготовленность. Должен быть план проведения аудита, знание сфер проверки. Бесплановость раздражает проверяемого.

Справедливость. Не заикливаться на случайных ошибках, немотивированно копаться в мелочах. Например: нет таблицы обозначений или протокол не подписан. Если много мелочей, то их нужно отметить в отчёте.

Спокойствие. Не допускать перебранки. Улыбка и короткий разговор на посторонние темы. Перед окончанием аудита ситуация может быть напряжённой, взрывоопасной. Не подстрекать, не участвовать в перебранках, Приготовиться к обороне, отметить состояние проверяемых раньше.

Вежливость и сердечность. Быть внимательным к окружающим. Употреблять слова «пожалуйста», «спасибо». Не быть подозрительным.

Прямота и точность. Вопросы задавать чётко, ясно, добиваться разъяснений. Добыть информацию. Лучше добыть информацию, чем притвориться понимающим.

Признавать усилия и успехи. Похвала за успехи.

Тактика проведения аудита:

Желательно	Нежелательно
Поиск фактов	Поиск виновных
Вежливость	Грубость
Профессионализм	Непрофессионализм
Прямота	Уклончивость
Настойчивость	Лень
Независимость	Доверчивость
Решительность	Нерешительность
Ясность/ точность	Разбросанность
Подготовленность	Неподготовленность
Честность	Нечестность
Терпение	Нетерпение
Непредубеждённость	Предубеждённость
Тактичность	Антагонистичность
Коммуникабельность	Некоммуникабельность
Несамонадеянность	Претенциозность

Характеристики аудитора. Искусство аудитора – решающее условие успеха.

Компетентность. Изучение теории, тренировка, практический опыт. Переоценка, переаттестация каждые три года. Знание терминологии, умение общаться. Переподготовка.

Общение. Мы слышим глазами также хорошо, как и ушами. Выражение лица, движение тела, интонация, манера речи «Как поживаете?» Враждебность, презрение, озабоченность, гнев, усталость, скука, смущение, антипатия, заносчивость или благожелательность отражаются в позе. Это необходимо знать и работать над собой. Скрытые сообщения по следующим пяти сценариям:

1. телодвижения, мимики, интонации – сообщить информацию;
2. привычки, воспринимаемые как намеренное сообщение;
3. получатель может воспринимать скрытое сообщение;
4. коммуникативное восприятие;
5. сверхчувствительная «приёмная» система.

Общение – сложный процесс. Языковой барьер. У японцев кивок головы «да», у европейцев этот же жест «нет».

Умение слушать. Для этого необходимо задавать правильные вопросы. Мозг человека способен воспринимать 600 слов в минуту, скорость речи человека 100 – 140 слов в минуту. Необходимо повторить то, что было сказано. Имеются разные типы слушателей.

«Обороняющийся слушатель» - видит в сказанном больше, чем было сказано.

«Равнодушный слушатель» - пропускает часть информации, это:

«Токующий глухарь» - говорит непрерывно, не даёт собеседнику высказаться.

«Псевдослушатель» - «свет горит, но в доме пусто».

Умение слушать позволяет отделить важную информацию от несущественной.

Независимость. Организация, проводящая аудит, должна быть независимой в следующем:

- аудиторы не должны иметь предубеждений по отношению к проверяемым отделам или службам;

- независимы от влияния руководства проверяемых;
- никаких денежных или личных отношений с проверяемыми.

Отчёты аудита о результатах неудачных корректирующих воздействий и о неэтичном поведении должны рассматриваться высшим руководством очень серьёзно и сопровождаться быстрыми действиями, например обращение к другому поставщику. Истинная независимость отражается на качестве и объективности отчёта об аудите. Аудитор должен иметь свободу и пользоваться доверием, чтобы сообщать о своих фактических находках и быть уверенным в поддержке высшего руководства.

Наблюдение. Внимание к деталям и умение анализировать. Выводы не должны быть не подтверждёнными объективными доказательствами. Надо иметь пыливый взгляд и замечать всё явное так же хорошо, как и тайное. В процессе аудита недостатки, относящиеся не только к системе качества. Это может помочь. Наблюдения должны быть упорядочены.

Объективность. Чувство справедливости. Профессиональная предрасположенность и собственное мнение не должны быть влияющим фактором. Аудитор должен быть объективным в своей интерпретации и допускать, что его понимание может отличаться от подразумеваемого. Там, где свобода понимания широка, надо добиться ясности. Преодолеть свои личные пристрастия и предвзятые суждения. Быть объективным исследователем, а не субъективным подстрекателем.

Суждение о проверяемом объекте. Как избежать ошибок.

Аудитор должен представлять:

- Потребности планируемого этапа аудита;
- Какие технические специалисты потребуются;
- Какова длительность аудита;
- Какие конкретные области изучать, чтобы аудит был объективным;
- Каковы существенные моменты осветить;
- Сколько должно быть аудиторов;
- С какими процедурами следует ознакомиться;
- Какие выборочные планы;

Ответить на вопросы:

- Выходит ли наблюдение за рамки аудита;
- Удовлетворителен ли уровень согласия;
- Существуют ли особые наблюдения, беспокоящие клиента;
- Идёт ли аудит по плану, по времени.

Заключение не следует твёрдо формулировать до тех пор, пока нет фактов. Сомнительные выводы должны быть обсуждены.

5. Правила поведения проверяемых. «Ловушки» проверяемых.

Проверяемая организация, подвергающаяся аудиту, должна:

- Выделить компетентных представителей, координаторов;
- Информировать аудиторов об информации не подлежащей разглашению;
- ознакомить аудиторов с правилами техники безопасности, приёмами работы;
- Обеспечить возможность проинтервьюировать любого сотрудника;
- Показывать, как проходит организация работы, проверки;
- Организовать встречи высшего руководства организации с группой аудиторов;
- Предоставлять необходимые материалы;
- Держать руководство организации в курсе хода аудита, чтобы не возникло «сюрпризов».

Методы работы проверяемой организации не всегда соответствуют методам аудитора, но она несёт ответственность за разработку и внедрение корректирующих действий.

В ходе аудита возникают ситуации, когда проверяемые могут предоставить недостоверную информацию, увести аудит в сторону, разоставить «ловушки». «Ловушки» могут быть безобидными и опасными. Аудиторы должны знать о таких уловках.

Антагонизм: Враждебное отношение, резкая атака со стороны проверяемых может свести к нулю результаты аудита. Проверяемые могут допускать высказывания: «Мы сами знаем, как управлять. У нас двадцатилетний стаж работы и т.д.». В этом случае необходимо спланировать меры по предотвращению враждебного отношения, сохранять спокойствие и твёрдость. Демонстративно - оскорбительное поведение - чаще всего проявление страха. Необходимо убедить, что от аудита обоюдная выгода.

Потери времени:

- разговоры на посторонние темы. Уметь удерживать аудит в нужном русле.
- продолжительный обед (в том числе в ресторане, медленное обслуживание, много блюд). Заранее установить время и продолжительность обеда. Иногда вежливо отказаться.
- заставить ждать необходимый персонал или документы. Обратиться к следующим пунктам проверки.

Уклончивость: Проверяемый или не владеет информацией или не желает её предоставить. Уклончивые ответы должны настораживать. В этом случае следует возвратиться к исходному вопросу, пока не будет ясного ответа. Такой способ опроса «открывает глаза» и проверяемым.

Использование сочувствия аудитора: Иногда руководство организации имеет желание, но не имеет возможностей (время, компетентность, финансирование). Аудитор может посочувствовать и не проводить глубоко аудит. От этого только вред всем. Тёплое отношение к проверяемому вред для аудита. Можно проявить симпатию и жалость, но выявить глубинные причины, о недостатках объявить.

Приукрашивание: Обычно перед началом аудита «приукрасить» существующее положение. Проверку производить, основываясь только на фактах.

«Взятничество» Другая форма дать взятку. Трудно понять, когда всучили взятку. (Пикники, концерты, после работы напоить, накормить, деньги, подарки). В этих случаях аудитору сложно сообщить о недостатках.

Следует прекратить аудит, задокументировать, обратиться к руководству. Опасность быть «купленным», следующие аудиты могут не восприниматься всерьёз и скомпрометированы. Есть аудиторы, которые вымогают взятки, не щепетильны.

Тактика проверяемого	Позиция аудитора
Прогул сопровождающего	Обратиться к руководству проверяемой организации с просьбой о замене сопровождающего.
Напыщенная, пустопорожняя речь	Сказать проверяемому, что это всё очень интересно, но ваша главная задача аудит
«Потеря памяти»	Двойная проверка готовности документов для аудита. Напоминание проверяемой организации.
«Взятки»	Отказать, сообщить об этом руководству, предупредить организацию- клиента, что не будет иметь с ней дел.
Обход ресторанов	Сократить, сосредоточиться на аудите.
Расширенный обед	Пообедать отдельно или заменить сопровождающего.
Лицемерие	Игнорировать, продолжать проверку.
Языковой барьер	Приготовиться заранее, обеспечить себя переводчиком.
Симпатии	Игнорировать, продолжать аудит.
Силовое давление	Установить факты, быть «стойким», держать марку.
Навязчивая «помощь»	Отказаться.
Провокации	Сохранять спокойствие, быть профессионалом.
Особые обстоятельства	Взять на заметку, подтвердить факты, следить, чтобы проверяемая организация не подтасовывала факты.
Потеря времени	Сообщить проверяемой организации, что вы будете вынуждены продлить аудит.

Этика аудитора.

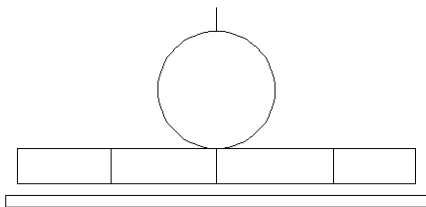
Аудитору следует отказаться от аудита, если может возникнуть конфликт интересов в результате его предыдущей связи с субъектом проверки (бывший сотрудник, личной дружбы или денежных отношений).

Компетентность и оценка аудиторов.

Доверие к аудиту зависит от компетентности аудиторов. Компетентность- выраженная способность применять свои знания и умения. В ходе аудита аудиторы должны продемонстрировать личные качества, а также способность применить знания и навыки, приобретённые во время учёбы, работы, стажировки и опыта при проведении аудитов. Аудиторы совершенствуют, поддерживают и улучшают свою компетентность в процессе постоянного профессионального развития и регулярного участия в аудитах. Искусство аудитора- решающее условие успеха для результата аудита.

Концепция компетентности аудиторов

Компетентность



Личные качества аудиторов должны позволять им действовать в соответствии с принципами проведения аудита.

Аудитор должен быть:

- порядочным - правдивым, искренним, честным, сдержанным и благоразумным;
- открытым - воспринимать альтернативные идеи или точки зрения;
- дипломатичным - умеющим тактично взаимодействовать с людьми;
- наблюдательным – активно знакомиться с окружением и деятельностью;
- проницательным – интуитивно оценивать ситуации;
- разносторонним – быть готовым к различным ситуациям;
- упорным – настойчивым, ориентированным на достижение целей;
- решительным – своевременно принимать решения на основе логических соображений и анализа;
- самостоятельным – действовать и выполнять свои функции независимо, в то же время результативно сотрудничать с другими.

Владение навыками проведения аудита создаёт доверие к профессионализму аудиторов:

- внешность: строгий деловой элегантный стиль, подчёркивающий формальность аудитов;
- пунктуальность: помнить, что проверяемый выделил дорогое время и оно не должно быть потеряно на ожидание прибытия, ни на «раскачку»;
- подготовленность: наличие плана проверки, знание сфер проверки (бесплановость раздражает проверяемого);
- справедливость: не следует искать случайные ошибки, немотивированно копаться в мелочах (отсутствие таблицы обозначений, расшифровки подписи и т. д.). Если мелочей много, то их нужно отметить в отчёте.
- спокойствие: не вступать в перебранки (улыбка и короткий разговор на посторонние темы);
- вежливость и сердечность (не забывать слова «пожалуйста», «спасибо»), не быть подозрительным;
- прямота и точность: вопросы чёткие, ясные, добиваться разъяснений. Лучше добыть информацию, чем притвориться понимающим.

Желательные качества	Нежелательные качества
Поиск фактов	Поиск виновных
Вежливость	Грубость
Профессионализм	Непрофессионализм
Прямота	Уклончивость
Настойчивость	Лень
Независимость	Доверчивость
Решительность	Нерешительность
Ясность/точность	Разбросанность
Подготовленность	Неподготовленность
Честность	Нечестность
Терпение	Нетерпение
Непредубеждённость	Предубеждённость
Тактичность	Антагонистичность
Коммуникабельность	Некоммуникабельность
Несамонадеянность	Претенциозность

Аудиторы должны обладать знаниями и навыками:

1. по принципам, процедурам и методам аудита.

Для проведения аудита аудитор должен быть готов:

- применению принципов, процедур и методов аудита;
- результативному планированию и организации работ;
- проведению аудита в течение установленного срока;

- установлению приоритетов и ориентации на существенные моменты;
- сбору данных посредством опроса, выслушивания, наблюдений, анализа документов и записей;
- пониманию методов и результатов выборочного контроля;
- проверке точности собранных данных;
- подтверждению достаточности и приемлемости свидетельств аудита для подтверждения выводов аудита и заключений;
- оценке факторов, влияющих на достоверность выводов и заключений по результатам аудита;
- использованию рабочих документов для записи деятельности при аудите;
- подготовке отчётов по аудиту;
- сохранению конфиденциальности данных;
- результативному обмену информацией.

2. системе менеджмента и ссылочным документам.

Для применения критериев аудита знания и навыки должны охватывать:

- применение СМК к различным организациям;
- взаимодействие элементов СМК;
- стандарты по СМК, процедуры или другие документы по СМК, используемые в качестве критериев аудита;
- различия и приоритеты ссылочных документов;
- применение ссылочных документов к различным ситуациям при аудите;
- системы информации и методы санкционирования доступа, обеспечения безопасности, рассылки и управления документами и записями.

3. организационным моментам.

Для понимания принципов работы проверяемой организации знания и навыки:

- размеры, структура, функции организации, взаимосвязи подразделений в ней;
- общие бизнес процессы и терминология;
- культурные и социальные обычаи проверяемой организации.

4. применяемые законы, технические регламенты и другие требования.

Для работы в этой области знания и навыки:

- местные, региональные и национальные кодексы, законы, нормативные правовые акты, технические регламенты;
- международные соглашения;
- другие требования, которые касаются организации и выполнять которые организация обязалась.

Знания и навыки руководителей аудиторских групп.

Руководители аудиторских групп должны иметь дополнительные знания и навыки:

- планирование аудита и результативное использование ресурсов в ходе аудита;
- представление аудиторской группы при взаимодействии с заказчиком аудита и проверяемой организацией;
- организации и направлению работы членов аудиторской группы;
- обеспечению руководства и сопровождению работы стажёров;
- руководству аудиторской группой для получения заключения по результатам аудита;
- предупреждению и разрешению конфликтов;
- подготовка и завершение отчёта по аудиту.

Специальные знания и навыки аудиторов.

1. методы и технологии, имеющие отношение к качеству в проверяемой области:

- терминология по качеству;
- принципы менеджмента качества и их применение;
- методы менеджмента и их применение (стат управление процессами, анализ видов отказов и их последствий и т. д.).

2. процессы и продукция, включая услуги:

- терминологию в определённой отрасли;
- технические характеристики процессов и продукции, включая услуги;
- процессы и практику в определённой отрасли.

Образование, опыт работы, обучение на аудитора, опыт проведения аудита.

У аудиторов должны быть необходимое образование, опыт работы, курс обучения по аудиту и опыт проведения аудита. Образование должно быть завершённым, позволяющим овладеть зна-

ниями и навыками, требуемыми для аудитора. Опыт работы должен способствовать повышению знаний и навыков. Практический опыт работы должен быть в технической сфере, сфере управления или в профессиональной области, включая область принятия решений, разрешения проблем и обмена информацией с другим управленческим или специальным персоналом, сотрудниками того же уровня, потребителями или другими заинтересованными сторонами. Часть практического опыта должна быть получена на должностях, где выполняемая работа содействует развитию знаний и опыта в вопросах менеджмента качества.

Аудиторы должны пройти курс обучения в самой организации или сторонней организации. Опыт проведения аудитов должен быть приобретён под руководством аудитора, который компетентен в качестве руководителя аудиторской группы в определённой области знаний.

Руководитель аудиторской группы должен приобрести дополнительный опыт по аудиту, чтобы повышать знания и навыки, необходимые для руководителя аудиторской группы. Дополнительный опыт должен накапливаться при исполнении обязанностей руководителя аудиторской группы под руководством и наблюдением другого аудитора, который компетентен в качестве руководителя аудиторской группы.

Организации должны определять требования к образованию, опыту работы, обучению на аудитора и опыту проведения аудита.

Пример уровней образования, опыта работы, обучения по аудиту, опыта проведения аудитов для аудиторов, осуществляющих аудиты по сертификации или аналогичные аудиты

Параметр	Аудитор	Руководитель аудит. группы
Образование	Высшее образование	Высшее образование
Общий опыт работы	Пять лет	Пять лет
Опыт работы в области менеджмента качества	Не менее двух лет из общих пяти лет	Не менее двух лет из общих пяти лет
Обучение на аудитора	40 часов обучения аудиту	40 часов обучения аудиту
Опыт проведения аудитов	Четыре завершённых аудита не менее не менее, чем за 20 дней для накопления опыта проведения аудита в качестве стажёра под руководством аудитора, обладающего компетентностью руководителя аудиторской группы. Аудиты должны проходить в течение трёх последних лет.	Три завершённых аудита не менее, чем за 15 дней в качестве исполняющего обязанности руководителя аудиторской группы под руководством аудитора, компетентного как руководителя аудиторской группы. Аудиты должны проходить в течение двух последних лет.

Поддержание и повышение компетентности

Для аудиторов необходим постоянный рост профессионализма для поддержания и улучшения знаний, навыков и совершенствования личных качеств. Он может быть достигнут дополнительным практическим опытом, обучением, стажировкой, самоподготовкой, занятиями с репетиторами, посещением семинаров, совещаний, конференций и др. Должны учитываться изменения в организациях, в практике проведения аудитов, изменения стандартов и др.

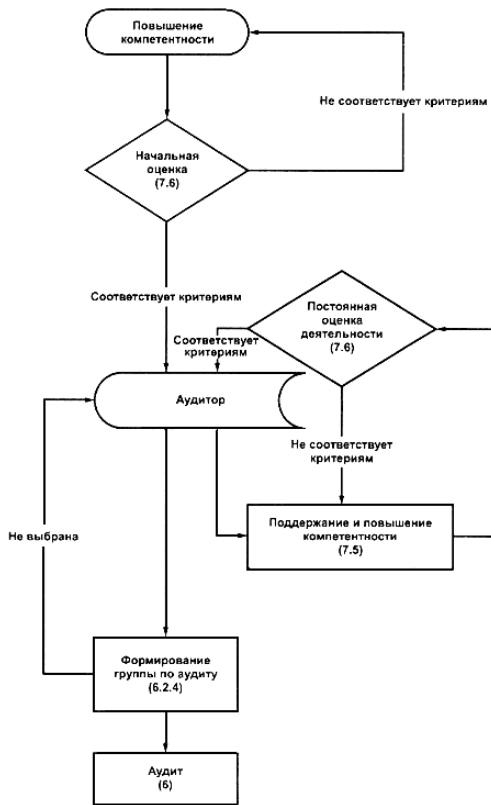
Аудиторы должны поддерживать и демонстрировать свою компетентность постоянным участием в аудитах систем менеджмента качества и других аудитах.

Оценка аудиторов

Должна быть спланирована, выполнена и задокументирована оценка аудиторов в соответствии с процедурами программ аудитов для получения объективных, последовательных, достоверных и надёжных результатов. Процесс оценки необходим для определения потребности в обучении и приобретения навыков.

Оценка аудиторов происходит при:

- начальном оценивании лиц, желающих стать аудиторами;
- оценивание аудиторов при формировании аудиторских групп;
- постоянное оценивание аудиторов с целью выявления потребностей, необходимых для поддержания и улучшения знаний и навыков.



Процесс оценки включает 4 основных этапа:

Этап 1 Идентификация личных качеств, знаний и навыков для соответствия потребностям программы аудита, при этом учитывается:

- размер, вид деятельности и сложность проверяемой организации;
- цели и объём программы аудита;
- требования сертификации/регистрации и аккредитации;
- роль процесса аудита для руководства проверяемой организации;
- уровень конфиденциальности, требуемый в программе аудита;
- сложность проверяемой системы менеджмента.

Этап 2 Определение критериев оценки.

Критерии могут быть количественными (опыт работы в годах, образование, количество проведённых аудитов, количество часов обучения аудиту) или качественными (демонстрируемые личные качества, знания или характеристики навыков при обучении или при нахождении на рабочем месте).

Этап 3 Выбор соответствующего метода оценки.

Метод оценки	Цель	Примеры
Анализ записей (документов)	Проверка квалификации аудитора	Анализ записей (документов) об образовании, обучении, производственном опыте и опыте по аудиту.
Положительная и отрицательная обратная связь	Обратная связь обеспечивает данными о том, как воспринимается деятельность аудитора.	Инспектирование деятельности, вопросы, резюме, рекомендации, жалобы, анализ деятельности, отзывы коллег.
Собеседование	Оценка личных качеств и навыков по умению взаимодействовать, уточнение информации и знаний по тестам и получение дополнительной информации.	Собеседование с глазу на глаз и по телефону
Наблюдение	Оценка личных качеств и способности применения знаний и навыков	Наблюдения в процессе аудита, деятельность на рабочем месте.
Тестирование	Оценка личных качеств и их применение	Устные и письменные экзамены, тесты.
Анализ деятельности после аудита	Получение информации там, где прямое наблюдение невозможно или неприемлемо	Анализ отчёта по аудиту и обсуждение с заказчиком аудита, проверяемой организацией, коллегами и аудитором.

Этап 4 Проведение оценки

Собранную информацию об аудиторе сравнивают с установленными критериями. Если аудитор не соответствует критериям, то указывают на необходимость дополнительного обучения, опыта работы, участия в аудите, после чего проводится повторная оценка.

<http://www.studmed.ru/docs/document4495/лекции-аудит-качества?page=4>

4.3. Лабораторные работы

<i>№ п/п</i>	<i>Номер раздела дисциплины</i>	<i>Наименование лабораторной работы</i>	<i>Объем (час.)</i>	<i>Вид занятия в инте- рактивной, ак- тивной, инновационной формах, (час.)</i>
1	1,2,3.	Организация аудита на предприятиях отрасли	8,5	-
2	1,2,3.	Аудит менеджмента качества	8,5	-
ИТОГО			17	-

4.4. Семинары/ практические занятия

Учебным планом не предусмотрено.

4.5. Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат

Учебным планом не предусмотрено

5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>№, наименование разделов дисциплины</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Компетенции</i>		Σ <i>комп.</i>	$t_{ср}$, час	<i>Вид учебных заня- тий</i>	<i>Оценка результатов</i>
			<i>ОПК</i>	<i>ПК</i>				
			2	3				
1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Теоретические основы аудита		21	+	+	2	10,5	Лк, ЛР, СРС	зачет
2. Аудит качества		20	+	+	2	10	Лк, ЛР, СРС	зачет
3. Организация аудита		31	+	+	2	15,5	Лк, ЛР, СРС	зачет
<i>всего часов</i>		72	36	36	2	36		

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Дубицкий, Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - М. : АСМС, 2013. - Ч.1. - 296 с. - ISBN 978-5-93088-127-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230525; Лабораторная работа 1 (стр. 37-197), Лабораторная работа 2 (стр. 198-245)
2. Беспалова, Г.Е. Управление качеством продукции : учебник / Г.Е. Беспалова, Ш.Ш. Магомедов. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 335 с. - ISBN 978-5-394-01715-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112236; Лабораторная работа 1 (стр. 160-185)
3. Аудит: учебное пособие / И.Ю. Скляров, Ю.М. Склярова, Т.Ю. Бездольная и др.; под ред. И.Ю. Склярова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. - 332 с.: табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277455 Лабораторная работа 2 (стр. 4-108)

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№	<i>Наименование издания</i>	<i>Вид занятия (Лк, ЛР, СР)</i>	<i>Количество экземпляров в библиотеке, шт.</i>	<i>Обеспеченность, (экз./ чел.)</i>
1	2	3	4	5
Основная литература				
1.	Беспалова, Г.Е. Управление качеством продукции: учебник / Г.Е. Беспалова, Ш.Ш. Магомедов. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 335 с. - ISBN 978-5-394-01715 -5; То же [Электронный ресурс]. - URL: // biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112236	Лк; ЛР; СР	ЭР	1,0
2.	Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие / С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко, С.В. Мищенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. - Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 221 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1219-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru /index.php?page=book&id=277909	Лк; ЛР	ЭР	1,0
Дополнительная литература				
3.	Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандера. - М.: Юнити-Дана, 2007. - 353 с. - ISBN 978-5-238-01274 -2; То же [Электронный ресурс]. - URL: // biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83132	Лк; ЛР	ЭР	1,0
4.	Аудит: учебное пособие / И.Ю. Скляров, Ю.М. Склярова, Т.Ю. Бездольная и др.; под ред. И.Ю. Склярова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. - 332 с.: табл. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page= book&id=277455	Лк; ЛР; СР	ЭР	1,0

5.	Актуальные вопросы управления качеством в современных условиях деятельности хозяйствующих субъектов Российской Федерации: Сборник научных статей выпускников и преподавателей. Май 2013 г. / Институт экономики, управления и права (г. Казань); отв. ред. Джано Джомая, Л.В. Фролова. - Казань: Познание, 2013. - Вып. 1. - 260 с.: ил., табл. - ISBN 978-5-8399-0440-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257984	Лк; ЛР	ЭР	1,0
6.	Сертификация систем качества: учебно-практическое пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ульяновский государственный технический университет", Институт дистанционного и дополнительного образования; сост. И.В. Логинова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 172 с.: ил., табл., схем. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-9795-1292-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504	Лк; ЛР	ЭР	1,0
7.	Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, Е.С. Мищенко и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. - Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 240 с.: табл., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1140-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101	Лк; ЛР	ЭР	1,0
8	Дубицкий, Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - М.: АСМС, 2013. - Ч.1. - 296 с. - ISBN 978-5-93088-127-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230525	Лк; ЛР; СР	ЭР	1,0
9.	Аудит: учебник / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации; под ред. Р.П. Булыгы. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 431 с.: схем. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с.380-384. - ISBN 978-5-238-02605-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=426481	Лк; ЛР	ЭР	1,0
8.	Международный стандарт ISO 9001. Системы менеджмента качества - Требования	Лк, ПЗ	1ЭР*	1
9.	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 №1390-ст)	Лк, ПЗ	1ЭР*	1

* КонсультатнтПлюс. Локальная сеть

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Электронный каталог библиотеки БрГУ

http://irbis.brstu.ru/CGI/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21CNR=&Z21ID=.

2. Электронная библиотека БрГУ

<http://ecat.brstu.ru/catalog> .

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» <http://biblioclub.ru> .

4. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»

<http://e.lanbook.com> .

5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"

<http://window.edu.ru> .

6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru> .

7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <https://uisrussia.msu.ru/>

8. Национальная электронная библиотека НЭБ

<http://xn--90ax2c.xn--plai/how-to-search/> .

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Аудит качества» изучается бакалаврами в четвертом семестре второго курса. Программой курса предусматривается проведение лекций и лабораторных работ. Курс завершается зачетом.

Освоение дисциплины предусматривает помимо лекций и лабораторных работ активную самостоятельную работу бакалавров. Самостоятельная работа обучающихся основывается на проработке нормативной, учебной, научной и технической литературы позволяющая полноценно подготовиться к лекционным занятиям и лабораторным работам. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения лежит в сфере изучения основ аудита качества на производственных участках и менеджмента на предприятиях лесного комплекса. Данная дисциплина позволяет формировать основы пользования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесных материалов, навыки экономического анализа, оценки основ организации, технологических процессов, оценку качества готовой продукции на предприятиях лесной отрасли.

Литературные источники, имеющиеся в библиотеке и информационные ресурсы в сети «ИНТЕРНЕТ» позволяют качественно подготовиться к занятиям. При работе с источниками важно систематизировать знания и комплексно подходить к рассмотрению вопросов. Изучаются все материалы рекомендованные преподавателем.

9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ

Лабораторная работа №1

Тема: Организация аудита качества на предприятиях отрасли

Цель работы:

систематизировать теоретические знания по организации аудита на предприятиях отрасли

Задание:

1. Изучить систему создания аудита для предприятия отрасли;
2. Разработать аудит качества процесса для структурного подразделения;
3. Разработать аудит качества системы;

Порядок выполнения:

Аудит качества — это систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность для достижения поставленных целей.

Аудит впервые применили для проверки системы качества в Америке. Затем, с появлением стандартов ISO серии 9000, процесс аудита распространился в Европе.

Аудит качества бывает внутренним и внешним.

Внутренний аудит проводится для удовлетворения внутренних потребностей организации. Проверку выполняют сотрудники, или аудиторы, не являющиеся работниками этой организации. Принципиальным в ходе внутреннего аудита является то, что аудиторы выступают здесь как независимые субъекты. При этом желательно, чтобы они общались с персоналом проверяемого участка. Внутренний аудит качества направлен не столько на выявление самих несоответствий, сколько на определение причин несоответствий, на оценку необходимости и возможности проведения предупреждающих и корректирующих действий. В этом заключается значительное отличие аудита от деятельности по надзору или контролю, которые осуществляются для выявления несоответствий.

Внешний аудит проводится для удовлетворения потребностей организации при проведении внешней деятельности. Такая проверка осуществляется независимыми экспертами, заказчиком или другими лицами в целях получения доказательств соответствия системы качества определенным требованиям. Проверка может проводиться перед заключением контракта либо перед выдачей лицензии на определенный вид деятельности и др.

Проведение внутреннего аудита системы качества может быть вызвано такими причинами:

- плановым анализом эффективности системы качества;
- потребностью в совершенствовании системы качества, необходимостью определения наиболее эффективных мер;
- оценкой мероприятий, проведенных в целях улучшения качества;
- возникновением проблем с качеством продукции, необходимостью определения слабых точек системы.

Анализ эффективности системы качества проводится в плановом порядке, чаще всего раз в год. Аудиторская проверка касается всей системы качества. Результаты такого аудита служат основанием для официальной оценки высшим руководством эффективности системы качества, ее соответствия политике и целям в области качества. По результатам аудита и официальной оценки высшим руководством системы качества составляется программа мероприятий, направленных на улучшение качества, и разрабатывается система корректирующих и предупреждающих действий.

Мероприятия, способствующие совершенствованию системы качества, проводятся регулярно, что соответствует принципу постоянного улучшения качества концепции TQM. Аудиторская проверка может проводиться чаще, чем ежегодный анализ эффективности системы качества, и охватывать не всю систему, а ее отдельные элементы.

Аудит, связанный с оценкой эффективности капиталовложений в качество или с выявлением причин несоответствий качества, носит инициированный характер. Такая проверка может охватывать как всю систему, так и отдельные ее элементы, в зависимости от величины ущерба, вызванного несоответствием качества или капиталовложений в качество и масштабы принятых мер.

В случае внутреннего аудита руководителем проверки является руководитель системы качества. В ходе подготовки аудита руководство предприятия и руководитель аудита намечают для проверки процессы, организационные единицы и элементы системы качества. Тему и объем проверки руководство предприятия определяет в соответствии с информационными требованиями. Указываются те стандарты, элементы стандартов, нормативные документы, с которыми надо сопоставлять проверяемую систему качества.

Необходимость проведения внешнего аудита качества может быть обусловлена такими причинами:

- подтверждением соответствия требованиям, установленным законодательством;
- требованием заказчика к подтверждению обеспечения качества;
- потребностью органа, выдавшего сертификат на систему качества.

Деятельность, связанная с особыми требованиями к надежности продукции, регулируется законодательством. В этом случае в компетенцию исполнительной власти входят инициирование регулярных аудиторских проверок качества и требование к предоставлению акта аудиторской проверки, выданного независимыми авторитетными экспертами.

Внешний аудит второй стороной означает, что аудит качества осуществляется заказчиком продукции, либо организацией, которой доверяет заказчик. Инициатива при этом может исходить от обеих сторон. Как правило, в контракте оговаривается, какой организацией, когда и за чей счет будет проводиться аудит качества.

Аудиторские проверки служат доказательством эффективности системы качества и проводятся органом по сертификации при выдаче, продлении, аннулировании сертификата на систему качества.

Объекты аудита качества

Аудит качества относится в основном к системе качества. В то же время объектами аудита могут быть элементы системы качества, такие как процессы или продукция. Аудиты в соответствии с категорией объекта проверки можно сгруппировать следующим образом:

- аудит качества системы;
- аудит качества продукции/услуги;
- аудит качества процесса/ метода.

Аудит качества системы

Аудит качества системы означает проверку всей системы качества и заключается в оценке соответствия документов системы качества определенным требованиям и в анализе деятельности в соответствии с предписаниями. Программа аудита качества системы включает в себя два этапа (рис. 39).



Рис. 39. Схема аудита качества системы

На первом этапе производится проверка соответствия документов системы качества нормативным требованиям. Аудит системы качества может проходить не по требованию полного нормативного документа, а по выбранным элементам. В зависимости от целей аудита системы качества сопоставление документации может осуществляться по различным направлениям:

- соответствие документации системы качества конкретным, в том числе специфическим требованиям заказчика — во время аудита второй стороной перед заключением контракта;
- соответствие документации системы качества экологическим требованиям, требованиям по технике безопасности и др. — во время аудита, проводимого службами надзора;
- соответствие документации системы качества стандартам системы качества — во время аудита, проводимого органами по сертификации, внутренних аудитов и др.

В зависимости от направленности аудита системы качества на первом этапе аудита проверке могут подлежать такие документы, как руководство по качеству, выбранные методики системы качества и т. д.

На втором этапе производится выборочная проверка соответствия предписаний документации системы качества и деятельности, осуществляемой на предприятии. Второй этап проводится также по нескольким выбранным предписаниям, которые направлены на выполнение требований, соответствующих целям аудиторской проверки.

Аудит качества продукции

Аудит качества продукции имеет две основные формы: аудит продукции, готовой к поставке потребителю, и аудит продукции в процессе производства. Рассмотрим особенности каждой из

этих форм.

Аудит качества продукции, готовой к поставке потребителю

Существует два способа получения информации о качестве готовой продукции.

Анализ жалоб и рекламаций потребителей.

Выборочная проверка готовой продукции независимыми экспертами (аудит готовой продукции).

Первый способ дает наиболее полную и комплексную информацию о несоответствиях качества, но эта информация приходит с большим опозданием. Информация, полученная вторым способом, не дает полной картины о качестве готовой продукции, на основании этой информации могут быть приняты корректирующие и предупреждающие меры, которые благодаря своей своевременности приносят значительный экономический эффект.

Аудит качества готовой продукции проводится, как показано на рис. 40, после того, как произведенная продукция испытана, упакована, маркирована и готова к поставке. Задача такого аудита — оценить продукцию с позиции потребителя. Целью аудита готовой продукции, в отличие от цели выходного контроля, является выявление несоответствия процессов производства и контроля продукции. Во время аудита качества готовой продукции проверке подлежат следующие элементы:

1. Характеристики качества продукции (функциональные характеристики, требования к безопасности, внешний вид).

2. Качество упаковки и маркировки продукции.

3. Соответствие документации, сопровождающей продукцию, установленным требованиям (бланки по качеству, результаты проверок и др.).



Рис. 40. Аудит качества готовой продукции

Аудит качества услуг представляет собой проверку услуг на их соответствие установленным требованиям на различных участках. Например, в сети торговых точек, где методом случайной выборки проверяется качество обслуживания, соответствие документации и другие специальные критерии.

Пример аудита качества готовой продукции, производимого компанией "E1ectro1ix" (Швеция)

В компании "E1ectro1ix" каждый день производится выборка малой партии готовой продукции методом случайной величины. Количество отобранных единиц продукции равно $0,008 N + 2$, где N — количество произведенных за день единиц. Если в производство запущена новая продукция, количество выбранных единиц увеличивается вдвое. В инструкции проверяющего указаны группы возможных дефектов (функциональные, внешние, дефекты безопасности), подгруппы дефектов и их классификация по степени отклонений от установленных требований. По каждой детали проверяющий заполняет лист результатов аудита, где фиксирует выявленные дефекты с указанием их классификации. Результатом проверки является карта, где приведены все выявленные дефекты по группам и подгруппам и определен класс несоответствий. Анализ такой карты позволяет выявить наиболее часто встречающиеся и серьезные отклонения, принять решение о необходимости проведения аудита качества продукции в процессе производства (на участке, где, вероятно, возникли несоответствия), своевременно принять корректирующие и предупреждающие меры. Данные по результатам аудита заносятся в реестр, отражающий динамику изменения количества и степень серьезности выявленных дефектов.

Аудит качества продукции в процессе производства

Аудит качества продукции в процессе производства осуществляется регулярно на наиболее ответственных участках работ или после возникших проблем с качеством до выявления причин несоответствий. Проблемы с качеством могут быть выявлены во время предыдущих аудитов или

на основании рекламаций потребителей. По характеру и категории дефектов можно определить те участки, на которых возникли несоответствия. Проведение целенаправленных аудитов качества продукции на этих участках позволяет определить причины несоответствий и оценить эффективность принятых корректирующих и предупреждающих действий.

Таким образом, аудит качества продукции реализует следующие производственные потребности:

- информационное обеспечение руководства всех уровней и персонала, ответственного за обеспечение качества об изменении качества продукции;
- достоверное, документально оформленное обоснование принятия управленческих решений в области качества; оценка эффективности системы качества;
- оперативная оценка результатов деятельности предприятия в области качества; оперативное выявление несоответствий качества в производственном процессе и системе качества в целом;
- оценка влияния результатов изменений в проектировании, производстве, контроле продукции на качество конечного результата;
- количественная оценка соотношения между затратами на обеспечение качества и затратами, вызванными несоответствиями, в целях определения оптимального уровня затрат на обеспечение качества;
- создание дополнительных механизмов мотивации деятельности в области качества;
- отслеживание динамики изменения качества продукции.

Аудит качества процесса

Аудит качества процесса — это проверка соответствия характеристик процесса или метода установленным требованиям.

Процесс аудита может охватывать все этапы деятельности: заключение договора, выбор поставщиков и процессы проектирования, производства, сбыта и т. д. Аудит метода касается калибровки, маркировки, идентификации и др.

Чаще всего аудит качества процесса осуществляется регулярно на наиболее ответственных участках. Аудит качества процесса проводится в случае, когда поступает информация о несоответствиях продукции, которые имеют однотипный характер (рис. 41).



Рис. 41. Проведение аудита качества процесса после получения информации о выявленных несоответствиях

Такая информация свидетельствует о несоответствиях в процессе производства. Информация может быть получена в результате аудита качества продукции либо анализа рекламаций потребителей. После получения и анализа информации о несоответствиях проводится аудит качества продукции в процессе производства на участках, на которых, вероятно, прошла продукция с несоответствиями. В результате такого аудита определяют процесс или процессы, следствием которых стала продукция с несоответствиями. На следующем этапе проводится аудит того процесса,

который приводил к появлению продукции с несоответствиями.

Аудит качества процесса аналогичен аудиту качества системы. Это означает определение соответствия документации требованиям системы сертификации. Во время аудита могут быть проверены следующие элементы:

- соответствие процесса технологической документации;
- протоколы выполнения методических и рабочих указаний;
- протоколы реализации методик системы качества;
- состояние оборудования и инструментов;
- протоколы метрологической аттестации оборудования и калибровки инструментов;
- соответствие используемых материалов установленным требованиям и др.

Для проведения аудита качества процесса используется контрольный лист, в котором указаны этапы проверки, объекты проверки, требования, методы проверки, критерии оценки, форма предоставления результатов. Такой контрольный лист должен быть составлен на предприятии для каждого процесса и метода.

Стандарты ISO серии 10011

Международные стандарты ISO 10011:1990 содержат руководящие указания по аудиту систем качества. Серия состоит из следующих трех частей:

- ISO 10011-1:1990. Руководящие указания по проверке систем качества. Проверка.
- ISO 10011-2:1991. Руководящие указания по проверке систем качества. Квалификационные требования к аудиторам по проверке систем качества.
- ISO 10011-3:1991. Руководящие указания по проверке систем качества. Управление программами проверок.

Отдельные части стандартов могут в одинаковой мере применяться как для внешнего и внутреннего аудита, так и для аудита поставщика и аудита свидетельствования.

ISO 10011-1:1990. Проверка

Стандарт подчеркивает значение аудита системы качества как важного элемента управления, который служит достижению целей, определенных политикой в области качества. Стандарт следует выбирать, когда организуются, планируются, проводятся и документально оформляются проверки систем качества. Стандарт содержит основные принципы для проверки системы качества предприятий, руководящие указания по проверке существующих и внедряемых элементов системы качества, а также по проверке способности системы достичь поставленных целей в области качества.

Стандарт определяет основополагающие требования, условия и методы, основные принципы по введению, выполнению и документальному оформлению аудита системы. Применением основных принципов, установленных в стандарте, можно удостоверить существование отдельных элементов системы качества и их эффективность. Стандарт подробно описывает методики выполнения аудита и составления документации, относящейся к проверкам.

ISO 10011-2:1991. Квалификационные требования к аудиторам по проверке систем качества

Эта часть стандарта описывает основополагающие критерии, применяемые для выбора аудиторов в случае, если аудит осуществляется на основании ISO 10011-1.

К аудиторам предъявляются следующие требования:

- образование;
- аудиторская подготовка;
- практика;
- личные качества;
- способность к руководящей деятельности;
- если необходимо, знание иностранного языка.

Часть стандарта "Приложение А" предоставляет письменную оценку проверяющих, на основании которой можно определить, насколько данный аудитор удовлетворяет выдвинутому к нему требованиям.

"Приложение В" стандарта содержит основные принципы выполнения международной программы аттестации аудиторов. Предложение носит информационный характер.

ISO 10011-3:1991. Управление программами проверок

Эта часть стандарта содержит предложения и руководящие указания для регулирования процесса на предприятиях, которым необходим постоянный аудит системы качества. В стандарте даны

следующие специальные рекомендации:

- методы аттестации персонала;
- определение состава групп аудиторов;
- наблюдение за эффективностью работы аудиторов и поддержание ее на соответствующем уровне;
- оперативные факторы;
- совместные проверки;
- этические правила.

ISO 8402. Управление качеством и обеспечение качества	
ISO 8402:1994 ДСТУ 3230-95	Термины и определения
ISO 9000. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества	
ISO 9000-1:1994 ДСТУ ISO 9000-1-95 EN 29000	Часть 1. Руководящие указания к выбору и применению
ISO 9000-2:1993 ДСТУ ISO 9000-2-96	Часть 2. Общие руководящие указания к применению ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003
ISO 9000-3:1991	Часть 3. Руководящие указания к применению ISO 9001 при разработке, поставке и обслуживании программного обеспечения
ISO 9000-4:1993	Часть 4. Указания к управлению программой надежности
ISO 9001 — ISO 9003. Системы качества	
ISO 9001:1994 ДСТУ ISO 9001-95 EN 29001	Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании
ISO 9002:1994 ДСТУ ISO 9002-95 EN 29002	Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании
ISO 9003:1994 ДСТУ ISO 9003-95 EN 29003	Модель обеспечения качества при контроле готовой продукции и ее испытаниях
ISO 9004. Общее руководство качеством и элементы системы качества	
ISO 9004-1:1994 ДСТУ ISO 9004-1-95	Часть 1. Руководящие указания. Общие положения
ISO 9004-2:1991 ДСТУ ISO 9004-2-96	Часть 2. Руководящие указания к услугам
ISO 9004-3:1993	Часть 3. Руководящие указания к перерабатываемым материалам
ISO 9004-4:1993	Часть 4. Руководящие указания к улучшению качества

Пример оглавления "Руководства по качеству"

1. Связь пунктов "Руководства по качеству" с пунктами стандартов ISO серии 9001 и внесенные изменения
 - 1.1. Связь пунктов "Руководства по качеству" с пунктами стандартов ISO серии 9001
 - 1.2. Внесенные изменения
2. Общие понятия и применяемая терминология
 - 2.1. Общие понятия
 - 2.2. Терминология
3. Общие положения управления качеством и ответственность руководства предприятия
 - 3.1. Политика в области качества
 - 3.2. Цели в области качества
 - 3.3. Система качества
 - 3.3.1. Структура системы качества
 - 3.3.2. Документация системы качества
 - 3.4. Методика планирования качества
 - 3.5. Организация управления качеством
 - 3.5.1. Организационные планы
 - 3.5.2. Общее описание организационных работ
 - 3.5.3. Совет качества
 - 3.6. Работа с персоналом. Программа обучения персонала в области качества
4. Качество в рамках различных видов деятельности предприятия

- 4.1. Проектирование и разработка продукции
 - 4.1.1. Планирование процесса разработки и проектирования
 - 4.1.2. Входные проектные данные
 - 4.1.3. Выходные проектные данные
 - 4.1.4. Проверка проекта
 - 4.1.5. Анализ проекта
 - 4.1.6. Анализ повреждений
 - 4.1.7. Анализ безопасности
 - 4.1.8. Испытания
- 4.2. Планирование производства
 - 4.2.1. Соответствие процессов текущим нормативным требованиям
 - 4.2.2. Разработка образцов продукции
 - 4.2.3. Разработка опытной серии продукции
 - 4.2.4. Производственная документация
- 4.3. Закупки продукции
 - 4.3.1. Планирование закупок
 - 4.3.2. Документация на закупку
 - 4.3.2.1. Условия закупок
 - 4.3.2.2. Требования поставщиков
 - 4.3.2.3. Требования к качеству продукции
 - 4.3.2.4. Требования к системе качества
 - 4.3.3. Совместное с поставщиками планирование качества
 - 4.3.4. Оценка поставщика
 - 4.3.5. Выбор поставщика
 - 4.3.6. Оценка образцов продукции
 - 4.3.7. Взаимопроверки
 - 4.3.8. Анализ жалоб на продукцию
- 4.4. Производство
 - 4.4.1. Внутрипроизводственные руководства и инструкции
 - 4.4.2. Контроль производственных процессов
 - 4.4.3. Особые требования к процессам
- 4.5. Контроль продукции
 - 4.5.1. Планирование контроля и испытаний
 - 4.5.2. Протоколы контроля и испытаний
 - 4.5.3. Входной контроль и испытания
 - 4.5.4. Контроль и испытания в процессе производства
 - 4.5.5. Контроль готовой продукции и ее испытания
- 4.6. Взаимоотношения с потребителями
 - 4.6.1. Маркетинговые исследования
 - 4.6.2. Изучение требований потребителей
 - 4.6.3. Внесение поправок в контракт
 - 4.6.4. Гарантии относительно выпущенной продукции
 - 4.6.4.1. Соответствие техническим условиям
 - 4.6.4.2. Соответствие требованиям законов
 - 4.6.4.3. Соответствие требованиям потребителей (анализ возвратов)
 - 4.6.5. Гарантийные обязательства относительно потребителей
 - 4.6.6. Обучение и инструктаж потребителей
 - 4.6.7. Анализ жалоб потребителей
 - 4.6.8. Управление продукцией, поставляемой потребителям
- 4.7. Внутреннее обслуживание, складирование, упаковка, хранение и поставка
 - 4.7.1. Внутреннее обслуживание
 - 4.7.2. Складирование
 - 4.7.3. Упаковка
 - 4.7.4. Поставка
- 4.8. Контрактные работы
 - 4.8.1. Планирование и контроль проекта
 - 4.8.2. Разработка
 - 4.8.3. Закупка
 - 4.8.4. Сборка и установка
 - 4.8.5. Пусконаладочные работы
 - 4.8.6. Контроль и испытания
 - 4.8.7. Программное обеспечение
- 4.9. Услуги
- 4.10. Утилизация
- 5. Проверка качества, обнаружение несоответствий и работа по усовершенствованию
 - 5.1. Аудит качества
 - 5.1.1. Аудит качества продукции
 - 5.1.2. Аудит качества оборудования
 - 5.1.3. Аудит системы качества
 - 5.2. Система получения и обработки информации
 - 5.2.1. Стоимость низкого качества
 - 5.2.2. Качество при производстве продукции
 - 5.2.3. Качество при сборке и монтаже продукции
 - 5.2.4. Качество при эксплуатации продукции
 - 5.3. Анализ дефектов
 - 5.4. Корректирующие и предупреждающие действия
 - 5.5. Мероприятия, направленные на улучшение качества
- 6. Приложение
 - 6.1. Идентификация. Прослеживаемость продукции
 - 6.2. Требования к качеству
 - 6.2.1. Спецификации продукции
 - 6.2.2. Классификация требований
 - 6.2.3. Процедуры изменения требований
 - 6.3. Документация по управлению качеством
 - 6.3.1. Перечень и описание
 - 6.3.2. Порядок утверждения
 - 6.3.3. Внесение изменений
 - 6.3.4. Регистрация и хранение документации
 - 6.4. Технологии измерений и испытаний
 - 6.4.1. Методики измерений и испытаний
 - 6.4.2. Регистрация измерительного и испытательного оборудования
 - 6.4.3. Проверки и калибровка

6.5. Статистические методы

6.5.1. Метод статистической оценки 6.5.2. Контрольные карты 6.5.3. Выборочные диаграммы
Содержание пункта 1.2 "Руководства по качеству" "Связь пунктов "Руководства по качеству" с пунктами стандартов ISO серии 9001"

Содержание пунктов стандарта ISO серии 9001	Соответствующие пункты "Руководства по качеству"
1	2
1. Область применения	
2. Нормативные ссылки	
3. Определения	
4. Требования к системе качества	
4.1. Ответственность руководства	3.1, 3.2
4.1.1. Политика в области качества	3.5

1	2
4.1.2. Организация	3.5.3
4.1.3. Анализ со стороны руководства	
4.2. Системы качества	3.3.1 3.3.2 3.4
4.2.1. Общие положения	
4.2.2. Методики системы качества	
4.2.3. Планирование качества	
4.3. Анализ контракта	4.6.3 4.6.3 4.6.3
4.3.1. Общие положения	4.6.3
4.3.2. Анализ	
4.3.3. Внесение поправок в контракт	
4.3.4. Протоколы	
4.4. Управление проектированием	3.4, 4.1.1
4.4.1. Общие положения	4.1.1
4.4.2. Планирование процесса проектирования и разработки	3.4 4.1.2 4.1.3 4.1.5
4.4.3. Организационное и техническое взаимодействие	4.1.4
4.4.4. Входные проектные данные	4.1.6-4.1.8
4.4.5. Выходные проектные данные	6.2.4
4.4.6. Анализ проекта	
4.4.7. Проверка проекта	
4.4.8. Утверждение проекта	
4.4.9. Изменение проекта	
4.5. Управление документацией и данными	6.3
4.5.1. Общие положения	6.3.1, 6.3.2
4.5.2. Утверждение документации и ее выпуск	6.3.1-6.3.3
4.5.3. Внесение изменений в документацию и данные	
4.6. Закупки продукции	4.3.1 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5
4.6.1. Общие положения	4.3.2 4.3.6-4.3.8
4.6.2. Оценка субподрядчиков	
4.6.3. Данные на закупку	
4.6.4. Проверка закупленной продукции	
4.7. Управление продукцией, поставляемой потребителям	4.6.8
4.8. Идентификация и прослеживаемость продукции	6.1.1
4.9. Управление процессами	4.2, 4.4.2, 4.4.3
4.10. Контроль и испытания	4.5.1, 4.5.2 4.5.3
4.10.1. Общие положения	4.5.4
4.10.2. Входной контроль и испытания	4.5.5 4.5.2
4.10.3. Контроль и испытания в процессе производства	
4.10.4. Контроль готовой продукции и ее испытания	
4.10.5. Протоколы контроля и испытаний	
4.11. Управление контрольным, измерительным и испытательным оборудованием	6.4.1 6.4.2, 6.4.3
4.11.1. Общие положения	
4.11.2. Методика управления	
4.12. Статус продукции по результатам контроля и испытаний	4.5.2
4.13. Управление продукцией, не соответствующей установленным требованиям	5.3 5.3
4.13.1. Общие положения	
4.13.2. Анализ и утилизация продукции, не соответствующей установленным требованиям	

4.14. Корректирующие и предупреждающие действия	5.4 5.4, 5.5
4.14.1. Общие положения	5.4 5.4, 5.5
4.14.2. Корректирующие действия	
4.14.3. Предупреждающие действия	
4.15. Внутреннее обслуживание, складирование, упаковка, хранение и поставка	4.7 4.7.1
4.15.1. Общие положения	4.7.2 4.7.3
4.15.2. Внутреннее обслуживание	4.7.1 4.7.4
4.15.3. Складирование	
4.15.4. Упаковка	
4.15.5. Хранение	
4.15.6. Поставка	
4.16. Управление протоколами качества	6.3
4.17. Внутренние проверки качества	5.1
4.18. Подготовка персонала	3.6
4.19. Техническое обслуживание	4.9
4.20.1. Определение потребности	
	1
	2
4.20.2. Методики	

Список использованной литературы

1. Альперин Л. Современный взгляд на системы качества и их развитие // Стандарты и качество. — 1998. — № 10.
2. Антонов Г. А. Основы стандартизации и управления качеством продукции. Ч. 1-3. — СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1995.
3. Белобрагин В. Я. Современные проблемы теории управления эффективностью производства и качеством продукции в условиях становления рынка. — М.: Изд-во стандартов, 1994.
4. Березенко М. П. Сертифікація системи якості та продукції в легкій промисловості. — К., 1996.
5. Бляхман Л. С., Галенко В. П., Минкин А. В. Введение в менеджмент. — СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1994.
6. Богуслав В. А., Жеменюк П. Д., Захаров Г. А. Система качества промышленного предприятия. — Запорожье: АО "Моторсич", 1996.
7. Бреде Х. Современные методы управления издержками на швейцарских предприятиях // Проблемы теории и практики упр. — 1995. — № 4.
8. Вахрушев В. Принципы японского управления. — М.: ФОЗБ, 1992.
9. Вечканов Г. С., Вечканов Г. Р. Словарь рыночной экономики. — СПб.: Петрополис, 1995.
10. Воитоловский В. Н. Управление качеством и промышленной продукции: Лекции. — СПб.: СЗГИ, 1991.
11. Демиденко Д. С. Управление затратами при формировании качества промышленной продукции. — СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1995.
12. Деминг Э. Выход из кризиса. — М., 1985.
13. Джуран Дж. М. Качество и прибыль // Качество, торговля, экономика. — М.: Изд-во стандартов, 1970.
14. Друри К. Введение в управленческий учет. — М.: Аудит, 1997.
15. Исаев И. Управление качеством и сертификация продукции. Учеб. пособие. — СПб.: Издат. центр СПбГМТУ, 1994.
16. Как работают японские предприятия / Под. ред. И. Каору. — М.: Экономика, 1989.
17. Каору И. Японские методы управления качеством. — М.: Экономика, 1988.
18. Качалов В. А. 41-й конгресс ЕОК: Зарубежный опыт развития методов менеджмента качества // Стандарты и качество. — 1997. — № 10—11.
19. Качалов В. А. Сертификация систем менеджмента качества — основа перехода к TQM // Стандарты и качество. — 1997. — № 8.
20. Кириченко Л. С, Чернухина Н. М. Сертифікація та якість продукції в сучасних умовах господарювання. — К., 1996.
21. Конти Т. Критический анализ подходов к премиям за качество: Докл. на конф. по качеству "Дух Европы" в Брюсселе, 1992. — М.: Изд-во ВНИИС, 1995.
22. Коровкин И. А., Пашков Е. В. Системы экологического управления на основе стандартов ИСО 14000 как фактор устойчивого успеха // Стандарты и качество. — 1997. — № 6.

23. Котлер Ф. Основы маркетинга. — М.: Прогресс, 1992.
24. Кройер. Успешная сертификация на соответствие нормам ИСО серии 9000: Руководство по подготовке и проведению сертификации: дальнейшие шаги. — Берлин: Форум, 1995.
25. Кузнецов Ю. В. Проблемы теории и практики менеджмента. — СПб.: Изд-во СПбГУ, 1994.
26. Лапидус В. А., Серов М. Е. Разработка учебной программы по TQM // Стандарты и качество. — 1998. — № 6.
27. Литвиненко В. С. Методы обеспечения конкурентоспособности продукции: Обзор зарубежной литературы // Стандарты и качество. — 1993. — № 8.
28. Матрусова Т. Н. Япония: материальное стимулирование в фирмах. — М.: Наука, 1992.
29. Международные и региональные организации по стандартизации и качеству продукции. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
30. Менеджмент организации / З. П. Румянцева и др. — М.: ИНФРА-М, 1995.
31. Метрологія та керування якістю: Основні терміни та поняття. — Чернівці, 1996.
32. Монден Я. "Тойота" — методы эффективного управления. — М.: Экономика, 1989.
33. Москалева Л. И. Международные и региональные организации по стандартизации и качеству продукции. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
34. Мюллер К. Некоторые аспекты внедрения систем качества в промышленности // Стандарты и качество. — 1998. — № 3.
35. Николаева Э. К. Кружки качества на японских предприятиях. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
36. Окрепилов В. В. Всеобщее управление качеством. Ч. 1. — СПб., 1996.
37. Окрепилов В. В. Международные стандарты в управлении качеством продукции. — Л.: Знание, 1990.
38. Петров А. Н. Методология выработки стратегии развития предприятия. — СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1992.
39. Единый Европейский рынок и новые тенденции в управлении качеством: Роль и задачи международных и европейских организаций ИСО, МЭК, ИЛАК, ЕСИС, ЕОК, ЕФУК (Аналит. обзор). — М.: Изд-во ВНИИС, 1995.
40. Рохлин К. М., Скрипко Л. Е. Состав затрат на обеспечение качества // Стандарты и качество. — 1998. — № 8.
41. Робертсон Б. Лекции об аудите качества // Стандарты и качество. — 1996. — № 2-4, 6, 8, 9; 1997. — № 1, 6-8; 1998. — № 2-4, 6, 9.
42. Саката Сиро. Практическое руководство по управлению качеством. — М.: Машиностроение, 1980.
43. Свиткин М. З., Мацута В. Д., Рахлин К. М. Международные стандарты ИСО серии 9000, методика и практика применения. — М.: НИИТЭХИМ, 1991.
44. Сертификация продукции: Международные системы сертификации: Организационно-методические документы. Ч. 3. — М.: Изд-во стандартов, 1991.
45. Сертификация. Принципы и практика. — М.: Изд-во стандартов, 1984.
47. Статистические методы повышения качества / Под ред. Хитоси Куме. — М.: Финансы и статистика, 1990.
48. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. — М.: Экономика, 1986.
49. Харрингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях. — М.: Экономика, 1990.
50. Чайка И. И. Стандарты ИСО 9000 — самые популярные и применяемые в истории // Стандарты и качество. — 1997. — № 10.
51. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. — К., 1997.
52. Швец В. Е. "Менеджмент качества" в системе современного менеджмента // Стандарты и качество. — 1997. — № 6.
53. Шахмалов Ф. И. Американский менеджмент: Теория и практика. — М.: Наука, 1993.
54. Энциклопедия предпринимателя / С. М. Синельников и др. — СПб.: Изд-во ТОО "Олбис", 1994.
55. Эти невероятные японцы / С. Н. Паркинсон, М. К. Растомджи, С. А. Сапре. — М.: ФОЗБ, 1992

Форма отчетности:

Отчет по лабораторным работам содержит цели, задачи, обобщенные ответы на поставленные

вопросы в задании, структурные схемы, сноски на используемые источники и пр.

Задания для самостоятельной работы:

1. Проанализировать систему качества выпускаемой продукции на предприятии отрасли.
2. Разработать опросный лист для работников обслуживающего производства.
2. Описать систему оценки аудита

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к лабораторной работе

Используя литературу и информационно-телекоммуникационные сети «интернет» по предлагаемой теме лабораторных работ обучающиеся самостоятельно прорабатывают материал и подготавливают ответы на предложенные вопросы преподавателем.

Основная литература

1. Беспалова, Г.Е. Управление качеством продукции: учебник/Г.Е. Беспалова, Ш. Ш. Магомедов. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 335 с. - ISBN 978-5-394-01715-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112236](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112236).
2. Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие/ С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко, С.В. Мищенко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. - Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 221 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1219-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909)

Дополнительная литература

1. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандера. - М.: Юнити-Дана, 2007. - 353 с. - ISBN 978-5-238-01274-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83132](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83132).
2. Аудит: учебное пособие / И.Ю. Складов, Ю.М. Складова, Т.Ю. Бездольная и др.; под ред. И.Ю. Складова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. - 332 с.: табл. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277455](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277455)
3. Актуальные вопросы управления качеством в современных условиях деятельности хозяйствующих субъектов Российской Федерации: Сборник научных статей выпускников и преподавателей. Май 2013 г./Институт экономики, управления и права (г. Казань); отв. ред. Джано Джомая, Л.В. Фролова. - Казань: Познание, 2013. - Вып. 1. - 260 с.: ил., табл. - ISBN 978-5-8399-0440-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257984](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257984)
4. Сертификация систем качества: учебно-практическое пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ульяновский государственный технический университет", Институт дистанционного и дополнительного образования; сост. И.В. Логинова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 172 с. : ил., табл., схем. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-9795-1292-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504)
5. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие/С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, Е.С. Мищенко и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. - Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 240 с.: табл., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1140-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101)
6. Дубицкий, Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - М.: АСМС, 2013. -Ч.1. - 296 с. - ISBN 978-5-93088-127-

1; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230525

7. Аудит: учебник / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации; под ред. Р.П. Булыгы. - 4-е изд., перераб. и доп.- М.: Юнити-Дана, 2015.-431 с.: схем.- (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр.: с.380-384.- ISBN 978-5-238-02605-3; То же [Электронный ресурс]. - URL://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=426481

Контрольные вопросы для самопроверки

- 1 Как производится опрос работников предприятия.
2. Какие требования должны выполняться при аудите.
3. Для чего создается «руководство по качеству»
4. Как оценивают аудиторские показатели
5. Перечислите виды аудита

Лабораторная работа №2

Тема: Аудит менеджмента качества

Цель работы:

Получить навыки аудита качества в производственных подразделениях предприятий

Задание:

1. Разработать аудит качества для предприятия, выпускающего продукцию отрасли;

Порядок выполнения:

пример разработки на тему: «Аудит менеджмента качества».

Оглавление

Введение

1. Виды и цели аудитов
 - 1.1 Внутренний аудит
 - 1.2 Внешний аудит
 - 1.3 Особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества
2. Проведение внешнего аудита
 - 2.1 Подготовка к аудиту
 - 2.2 Проведение проверки
 - 2.3 Действия после проверки
3. Проведение внутреннего аудита (пример АЦБК)
 - 3.1 Подготовка к аудиту
 - 3.1.1 Издание распоряжения о проведении аудита
 - 3.1.2 Разработка плана аудита и подготовка аудита «на месте»
 - 3.1.3 Предварительный анализ документов. Составление контрольных листов
 - 3.2 Проведение проверки
 - 3.2.1 Проведение предварительного совещания с представителями проверяемых подразделений
 - 3.2.2 Проведение аудита «на месте»
 - 3.2.3 Проведение заключительного совещания
 - 3.2.4 Составление отчета о результатах аудита
 - 3.2.5 Утверждение и рассылка отчёта по аудиту листов
 - 3.3 Действия после проверки
 - 3.3.1 Выполнение корректирующих, предупреждающих действий

Заключение

Литература

Введение

Аудит качества (англ. quality audit) - систематическая независимая проверка, позволяющая определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность реализации мероприятий и их пригодность для достижения по-

ставленных целей.

В стандартах ИСО серии 9000 аудит качества рассматривается как одна из форм проверки качества. Однако в отечественных нормативных документах термин «аудит качества» подменяется термином «проверка качества». На наш взгляд, такую подмену нельзя признать обоснованной, поскольку аудит качества представляет собой лишь один из видов проверки качества.

Отличительной особенностью аудита качества является его сугубо аналитический характер. Кроме того, именно этот термин дает возможность преодолеть психологический барьер, связанный со сложившимся в стране представлением о проверке как о деятельности, неизбежным следствием которой должно стать выявление виновников нарушений установленных требований и определение им меры наказания. Важно и то, что термин «аудит качества» является общепризнанным среди специалистов мира, занимающихся проблемами обеспечения качества. Характерно, что термин «аудитор» в отличие от термина «аудит качества» уже закрепился в российской нормативной документации по качеству и не вызывает каких-либо недоразумений.

Деятельность по аудиту качества следует отличать от таких видов деятельности по проверке качества, как контроль качества, надзор за качеством и инспекция качества.

Контроль качества - деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик (с целью калибровки) объектов и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения, достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик.

Надзор за качеством - деятельность по непрерывному наблюдению и аудиту состояния объекта с целью подтверждения того, что установленные требования выполняются. Деятельность по надзору за качеством, осуществляемую в рамках определенного задания, принято называть инспекцией качества.

1. Виды и цели аудитов

1.1 Внутренний аудит

аудит менеджмент качество подразделение

Внутренний аудит системы качества предназначен для обеспечения руководства предприятия объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям. Главной целью внутреннего аудита следует считать предотвращение снижения результативности и эффективности действующей на предприятии системы качества.

Эффективность внутреннего аудита системы качества на предприятии в значительной мере зависит от его организации.

Организация внутреннего аудита системы качества - это упорядочение работ службы внутреннего аудита и подразделений предприятия с целью поддержания функционирования системы качества в соответствии с установленными требованиями.

Внутренний аудит системы качества предназначен для регулярной проверки того, насколько деятельность в рамках системы качества и результаты этой деятельности согласуются с запланированными мероприятиями. Внутренний аудит своевременно доводит до сведения руководства предприятия объективную, основанную на фактах, информацию о состоянии системы качества. В этом плане внутренний аудит играет ключевую роль в поддержании системы качества предприятия на требуемом уровне.

Объектами внутреннего аудита системы качества являются ее элементы, опосредованные в деятельности подразделений предприятия при выполнении запланированных мероприятий, т. е. требований документации системы качества.

Внутренний аудит системы качества строится на ряде организационных принципов, основными из которых следует считать единообразие, системность, документированность, предупредительность, регулярность, независимость и открытость.

Принцип единообразия означает, что аудит осуществляется по процедуре, официально установленной руководством предприятия с тем, чтобы обеспечить его упорядоченность, однозначность и сопоставимость.

Принцип системности подразумевает, что планирование и проведение конкретных аудитов по различным элементам (функциям, работам) системы качества должны осуществляться с учетом их установленной структурной взаимосвязи.

Принцип документированности предполагает, что проведение каждого аудита определенным

образом документируется, чтобы обеспечить сохранность и сравнимость информации о фактическом состоянии аудируемого объекта.

Принцип предупредительности устанавливает, что каждый аудит планируется, и персонал аудируемого подразделения заранее уведомляется о цели, времени и методах проведения аудита, чтобы наиболее полно подготовиться и исключить возможность уклонения персонала от предоставления всех требуемых данных.

Принцип регулярности определяет, что аудиты проводятся с определенной периодичностью с тем, чтобы все элементы системы качества и подразделения предприятия были предметом постоянного анализа и оценивания со стороны руководства предприятия.

Принцип независимости означает, что проводящие аудит лица не должны нести непосредственной ответственности за проверяемую работу и не должны зависеть от руководителя аудируемого подразделения, что исключает возможность необъективности результатов аудита.

Принцип открытости подразумевает, что результаты аудитов должны носить открытый характер, что обеспечивает «прозрачность» системы качества для ее пользователей, потребителей и внешних аудиторов.

Целесообразно с методической точки зрения создавать службу внутреннего аудита уже на начальном этапе внедрения стандартов ИСО, когда предприятие только приступает к реализации положений стандартов, а не после завершения этих работ. Создание службы внутреннего аудита является свидетельством понимания руководством предприятия значения аудита качества и того, что такая служба отвечает интересам предприятия.

Служба внутреннего аудита системы качества укомплектовывается двумя или более сотрудниками предприятия, имеющими высшее образование и как минимум двухгодичный стаж практической работы в области качества, прошедшими специальное обучение в соответствующих учебных заведениях или на учебных курсах, организованных на предприятии. Функции, ответственность, полномочия и права аудиторов устанавливаются в их должностной инструкции.

На предприятиях, где создание службы внутреннего аудита системы качества в виде отдельного структурного подразделения затруднено, аудит системы качества может проводиться временными группами, специально формируемыми для этой цели. При этом обязанности аудиторов возлагаются (без освобождения от основной работы) на специалистов подразделений предприятия, наиболее тесно связанных с разработкой и функционированием системы качества (отделов обеспечения качества, стандартизации, метрологии). К выполнению обязанностей аудиторов эти специалисты допускаются только после их соответствующего обучения, прохождения практики и аттестации.

Служба аудита качества не только проводит аудит всех подразделений предприятия, участвующих в работах по системе качества, но и сама является объектом подобного аудита. Руководство предприятия время от времени должно получать информацию по работе этой службы и оценивать ее с позиции требований, предъявляемых системой качества, действующей на предприятии, к аудиту качества.

Обязательным условием эффективной работы службы является наличие надлежащих организационных и методических документов. Особое внимание уделяется разработке методических документов с целью:

- *обеспечить методическое единство в подходах, трактовках и оценках аудиторов
- *обеспечить работу аудиторов при проведении опросов
- * протоколировании результатов наблюдений
- * оформлении отчетов
- * сократить потери времени при аудите (здесь необходимо отметить, что дефицит времени практически не дает возможности даже достаточно опытным аудиторам полностью обследовать объект аудита).

При формировании методического обеспечения деятельности аудиторов могут быть использованы подходящие, но разработанные за пределами предприятия правила и методические процедуры. Наряду с документами в состав методического обеспечения включаются различного рода памятки и методические пособия, облегчающие работу экспертов.[2]

Во всех случаях организационный порядок проведения внутренних аудитов системы качества предусматривает следующие основные стадии:

- *планирование аудита;

- *подготовка аудита;
- *осуществление аудита;
- *анализ и обобщение результатов аудита;
- *разработка корректирующих действий;
- *контроль за выполнением корректирующих действий.

1.2 Внешний аудит

Внешний аудит проводится внешними по отношению к предприятию организациями -- заказчиком продукции или, например, органом сертификации. В этом случае, когда аудит осуществляется заказчиком продукции, он называется аудитом второй стороной

Практикуются следующие формы аудита второй стороной:

полный аудит на соответствие определенному стандарту, частичный аудит, касающийся какого-либо аспекта деятельности предприятия, вспомогательный аудит, проводимый заказчиком при наличии нескольких претендентов на заключение контракта, аудит соблюдения требований контракта.

Внешний аудит, проводимый независимой от предприятия и заказчика организацией, называется аудитом третьей стороной. Данный вид аудита используется при сертификации.

Из рассмотренных видов аудита качества наибольшую степень подтверждения обеспечивает аудит третьей стороной, что обуславливается его масштабностью, глубиной и более высокой квалификацией проводящих его специалистов.

Проведение внешнего аудита системы качества предприятия с процедурной и методической точек зрения принципиально не отличается от проведения внутреннего аудита. Но тем не менее при этом следует учитывать определенные отличительные особенности внешнего аудита, обусловленные его спецификой.

Внешний аудит всегда нейтрален по отношению к аудируемому предприятию, поскольку осуществляющие его специалисты не работают на этом предприятии, а пришли либо от заказчика, либо от независимой организации («третьей стороны»). В силу этого заключения внешних специалистов, не подверженные воздействию местных факторов и обычаев, являются более объективными. Вместе с тем внешний аудит системы качества обладает по сравнению с внутренним не только достоинствами, но и недостатками, что видно из сопоставления его «плюсов» и «минусов». (см. Таблица 1).

Внешний аудит в отличие от внутреннего проводится только по заявке. Предприятие, выступающее в роли заказчика внешнего аудита, само определяет цели аудита и документ, на соответствие которому аудит должен проводиться. Программа внешнего аудита отличается от программы внутреннего обязательным указанием в ней языка аудита и гарантией соблюдения конфиденциальности.

Участниками аудита системы качества согласно ИСО 19011 являются: заказчик, аудируемая организация или аудируемое подразделение, аудитор и главный аудитор.

Заказчик (клиент) - лицо или организация, по заказу которого проводится аудит.

Таблица 1. Достоинства и недостатки внешнего аудита (по сравнению с внутренним)

Достоинства	Недостатки
1. Более высокий, чем при внутреннем аудите, уровень объективности заключения, обусловленный непредвзятостью внешних аудиторов.	1. Незнание внешними аудиторами производственных особенностей аудируемого предприятия
2. Более высокая эффективность работы аудиторов, обусловленная жесткими временными рамками.	2. Предубежденность сотрудников предприятия к аудиторам, как к посторонним лицам
3. Критику со стороны выдержать легче, чем критику своего сотрудника, т.к. у внешнего аудитора не может быть намерения уличить кого-либо в некомпетентности или невыполнении своих служебных обязанностей.	3. Отсутствие у внешнего аудитора информации о путях коммуникации на аудируемом предприятии.
4. Внешние аудиторы являются более квалифицированными специалистами, иначе они лишаются своей работы.	4. Незнание неформальных лидеров на аудируемом предприятии.
5. Результаты аудита можно использовать для рекламы предприятия.	5. Конфиденциальная информация не может быть использована в отчете об аудите
6. Результаты аудита можно продемонстрировать не только заказчику.	6. Дефицит времени при аудите ограничивает возможность более детального обследования системы.
7. Расходы на аудит можно определить более точно.	7. Зависимость работы внешних аудиторов от сверхурочной работы сотрудников аудируемого предпри-

	ятия.
	8. Выборочность аудита, исключая возможность полного обследования системы качества.

Заказчиком может быть:

- * организация, желающая провести аудит собственной системы качества на соответствие определенному стандарту
- * потребитель, желающий провести аудит системы качества поставщика с помощью собственных специалистов или специалистов третьей стороны
- * независимая организация, уполномоченная определить, обеспечивает ли система качества соответствующее управление предоставляемыми продукцией или услугами (такими, как продовольствие, лекарства, ядерная энергетика)
- * независимая организация, аккредитованная для проведения аудита с целью внесения аудируемой организации в официальный реестр.

Аудируемая (проверяемая) организация или аудируемое (проверяемое) подразделение -- организация или подразделение, где проводится аудит.

Аудитор - специалист, имеющий квалификацию для аудита системы качества. Необходимо отметить, что аудитор по системе качества - это не просто специалист, а специалист, способный проводить анализ и оценку таких объектов в области качества, которые не поддаются непосредственному измерению. Именно эта способность отличает аудитора, например, от специалиста службы технического контроля.

Аудитора, являющегося сотрудником предприятия, принято называть внутренним аудитором. В отличие от него внешний аудитор - сотрудник сторонней (специализированной или заинтересованной) организации. В должностных функциях этих аудиторов имеются определенные различия. Так, например, внешний аудитор должен только фиксировать обнаруженные им несоответствия, а внутренний аудитор, кроме этого, должен еще участвовать в анализе причин выявленных несоответствий и выработке мер по их устранению.

Аудитор, назначенный для руководства аудитом, является главным аудитором, (если аудит проводит один аудитор, то он выполняет функции главного аудитора).

Главный аудитор несет полную ответственность за все этапы аудита. Он должен быть компетентным и опытным в области общего руководства качеством, а также должен быть наделен полномочиями принимать окончательные решения в спорных ситуациях, возникающих в ходе аудита.

Схема взаимодействия участников аудита системы качества показана на рисунке 2

Рисунок 2 - Схема взаимодействия участников аудита системы качества

1.3 Особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества

Внутренний аудит системы менеджмента -- один из ключевых процессов системы менеджмента. По утверждениям западных специалистов, если такие процессы системы менеджмента, как:

- * ответственность руководства;
- * корректирующие и предупреждающие действия;
- * внутренние аудиты (проверки);
- * анализ данных;
- * постоянное улучшение

При внутреннем аудите проверяется соответствие деятельности в системе менеджмента организации требованиям определённых документов. Причём в период подготовки системы менеджмента к сертификации внутренний аудит ведётся на соответствие требованиям стандарта (например, ИСО 9001, ИСО 14001) и другим стандартам ИСО (например, ИСО 19011). Однако с момента сертификации системы менеджмента внутренний аудит ведётся на соответствие утвержденным документам системы менеджмента (Политика и Цели в области качества, Руководство по качеству, документированные процедуры и документы нижнего уровня).

Внутренний аудит системы менеджмента позволяет решать следующие задачи:

- * подтверждение соответствия деятельности и её результатов в системе менеджмента установленным требованиям;
- * анализ и устранение причин выявленных несоответствий;
- * предотвращение появления проблем качества;

- * подтверждение выполнения корректирующих действий;
- * оценка эффективности функционирующей системы менеджмента;
- * установление степени понимания персоналом целей, задач и требований, установленных документами системы менеджмента;
- * определение путей дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества и системы экологического менеджмента в целом и в отдельных её процессах.

2. Проведение внешнего аудита

2.1 Подготовка к аудиту

Сроки и стоимость оказания аудиторских услуг определяются с учётом объёма и сложности работ, а также конъюнктуры рынка таких услуг. К числу основных процедур предварительного ознакомления аудитора с клиентом относятся следующие:

- определение цели проверки у данного клиента и возможного использования её результатов;
- предварительное знакомство с условиями производства, уровнем обеспечения сохранности активов через посещение и осмотр основных производственных и складских помещений;
- знакомство с прежними аудиторскими заключениями, отчетами внутренних аудиторов, материалами налоговых проверок;
- предварительная оценка трудоемкости и сложности аудита, а также аудиторского риска;
- оценка собственной способности аудитора к выполнению работы с точки зрения наличия подготовленного персонала, знания специфики отрасли, особенностей ее законодательного регулирования и т.д.

Если результаты указанных процедур подразумевают высокий риск аудита или задача оказывается слишком сложной и трудоёмкой, клиент не принимает на обслуживание. Если же проведение аудита признаётся возможным, то аудитору рекомендуется направить руководителю (исполнительному органу) предприятия-клиента письмо-обязательство аудитора о согласии на проведение аудита. Это письмо рассматривается в качестве официального ответного документа, устанавливающего взаимоотношения между аудитором и клиентом до заключения договора.

В соответствии с Правилем (стандартом) аудиторской деятельности «Письмо-обязательство аудиторской организации о согласии на проведение аудита» в содержании письма должны быть раскрыты: цель аудита и его объекты; сроки проведения проверки; ответственность аудитора перед клиентом и его обязательство о сохранении коммерческой тайны. Если соглашение разовое, то письмо-обязательство аудита на проведение аудита в соответствии с Гражданским кодексом РФ может служить договором между сторонами. В том случае если между сторонами заключён долгосрочный договор, то письмо-обязательство не требуется или же содержать дополнительную информацию.

Важным моментом при заключении договора является оценка стоимости аудиторских услуг. Она должна определяться с учётом объёма и трудоёмкости предстоящих работ, уровня возможного аудиторского риска, предполагаемого эффекта для клиента и других факторов. [3]

2.2 Проведение проверки

Внешний аудит проводится на договорной основе аудиторскими фирмами или индивидуальными аудиторами с целью объективной оценки достоверности бухгалтерского учёта и финансовой отчётности хозяйствующего субъекта.

Внешний аудит в Российской Федерации с точки зрения направлений аудиторской деятельности и отраслевых особенностей подразделяется на общий аудит, страховой аудит, аудит банков, аудит бирж, внебюджетных фондов и инвестиционных институтов.

Аудит может быть инициативным (добровольным), когда он проводится по решению руководства предприятия или его учредителей, или обязательным, если его проведение обусловлено прямым указанием в федеральном законе или постановлении Правительства РФ.

Проведение внешней проверки комиссией органа по сертификации систем менеджмента предполагает следующие этапы.

Первый этап проведения проверки - начало аудита - предусматривает:

1) Назначение руководителя аудиторской группы. Лица, отвечающие за руководство программой аудита, должны назначить руководителя аудиторской группы для конкретного аудита. В случае проведения совместного аудита проверяющие организации до начала аудита должны прийти к соглашению по всем обязанностям каждой организации, в особенности в отношении полномочий руководителя группы, назначенного для аудита.

2) Определение целей, объёма и критериев аудита. В рамках общих целей программы аудита конкретный аудит должен основываться на документированных целях, объёме и критериях.

3) Определение осуществимости аудита. Осуществимость аудита должна быть определена с учётом таких факторов, как:

- а) достаточность и соответствие информации для планирования аудита;
- б) готовность к сотрудничеству со стороны проверяемой организации;
- в) наличие времени и соответствующих ресурсов.

4) Подбор аудиторской группы. Если аудит признан осуществимым, должна быть подобрана аудиторская группа с учётом требуемой компетентности для достижения целей аудита. При наличии только одного аудитора последний должен выполнять все предусмотренные обязанности руководителя аудиторской группы.

5) Установление первоначального контакта с проверяемой организацией. Первоначальный контакт с проверяемой организацией может быть неофициальным или официальным, но должен устанавливаться лицами, назначенными ответственными за руководство программой аудита, или руководителем аудиторской группы.

Второй этап проведения проверки - подготовка к проведению аудита на местах:

1) Подготовка плана аудита. Руководитель аудиторской группы должен подготовить план аудита в качестве основы соглашения между аудиторской группой, проверяемой организацией и заказчиком аудита. План должен облегчить составление графика и координацию действий аудита. Степень подробности плана должна отражать объём и сложность аудита. Так, подробности могут быть различными для первоначального и последующего аудита, а также для внутреннего и внешнего аудита. План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы допускать изменения, например изменение объёма аудита, которое может оказаться необходимым по мере выполнения аудита на местах.

2) Распределение обязанностей в аудиторской группе. Руководитель аудиторской группы путём консультаций с аудиторской группой должен установить ответственность каждого члена группы за проверку конкретных процессов, функций, площадок, областей или действий. Такие назначения должны учитывать необходимость обеспечения независимости, компетентность и эффективность использования аудитором ресурсов, а так же различные роли и обязанности аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов. В процессе аудита для достижения его целей в распределение обязанностей могут быть внесены изменения;

3) Подготовка рабочих документов. Члены аудиторской группы должны проанализировать соответствующую информацию, относящуюся к распределению обязанностей при проведении аудита, и подготовить рабочие документы, необходимые как ссылочный материал и для регистрации результатов аудита.

Третий этап проверки - проведение аудита на местах:

1) Проведение вступительного совещания. На вступительное совещание (начальную встречу), которое обычно проходит в актовом зале, собираются руководители отделов, цехов, высшие руководители, генеральный директор и аудиторская группа. Начинает совещание генеральный директор, он представляет присутствующим главного эксперта, после этого функция председателя совещания переходит к главному эксперту, который представляет аудиторскую группу (членов комиссии), объявляет заранее согласованную (с руководством организации) программу проверки.

2) Связь в процессе проведения аудита. В зависимости от объёма и сложности аудита может возникнуть необходимость в официальных мероприятиях для обеспечения связи между аудиторской группой и проверяемой организацией в процессе проведения аудита. Аудиторская группа должна периодически совещаться для обмена информацией, оценки хода аудита и при необходимости перераспределения обязанностей между аудиторами. В процессе проведения аудита руководитель аудиторской группы должен регулярно доводить до сведения проверяемой организации и заказчика аудита информацию о ходе аудита и любых проблемах, если это применимо.

3) Сбор и проверка информации. В процессе проведения аудита информация, относящаяся к целям, объёму и критериям аудита, включая информацию по взаимодействию функций, видов деятельности и процессов, должна собираться методом соответствующей выборки и быть проверяема. Только проверяемая информация может стать свидетельством аудита, который должен регистрироваться. Свидетельства аудита основываются на выборке из имеющейся информации. Поэтому при проведении аудита присутствует элемент неопределённости, и лица, подготавли-

вающие заключение по результатам аудита, должны осознавать это.

4) Формирование наблюдений аудита. Свидетельства аудита должны быть оценены с точки зрения критериев аудита для формирования наблюдений аудита. Наблюдения аудита могут указывать либо на соответствии либо на несоответствие критериям аудита. При необходимости аудиторская группа должна собирать для анализа наблюдений аудита на соответствующих стадиях в процессе аудита. Следует сделать всё возможное для преодоления любых разногласий относительно свидетельств и наблюдений аудита, а нерешенные вопросы необходимо зарегистрировать.

5) Подготовка заключений по результатам аудита. Заключение по результатам аудита может охватывать следующие вопросы: степень соответствия системы менеджмента критериям аудита; результативность внедрения, поддержания и совершенствования системы менеджмента; способность процесса анализа со стороны руководства обеспечить постоянную пригодность, адекватность, результативность системы менеджмента и её совершенствование.

6) Проведение заключительного совещания. В ходе заключительного совещания под председательством руководителя аудиторской группы должны быть представлены наблюдения аудита и заключения по результатам аудита таким образом, чтобы они были понятны и признаны проверяемой организацией, а также, если применимо, согласованы сроки представления проверяемой организацией плана корректирующих и предупреждающих действий. Любые разногласия в отношении наблюдений аудита и заключений по результатам аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, если возможно, разрешены. В противном случае все мнения должны быть зарегистрированы. Если это предусмотрено целями аудита, должны быть представлены рекомендации по улучшению. При этом следует подчеркнуть, что рекомендации не являются обязательными. [3]

2.3 Действия после проверки

По завершении работы представитель руководства аудиторской организации должен проверить отчёты и заключение на предмет соответствия требованиям законодательных и нормативных актов и убедиться, что вся работа зафиксирована в рабочих документах.

По окончании аудиторской проверки вся рабочая документация, аудиторский отчёт и заключение комплектуются в отдельную папку в порядке идентификационных номеров, которая сдаётся на хранение ответственному работнику аудиторской организации, назначенному приказом руководителя. При этом необходимо убедиться, что все рабочие документы оформлены аккуратно, на бумажных носителях и средствами, обеспечивающими сохранность записей не менее 5 лет, а информация, содержащаяся в них, легко читаема, однозначна.

Рабочая документация подлежит хранению в аудиторской организации не менее 5 лет с момента окончания проверки в специально оборудованных металлических шкафах или сейфах, закрываемых на ключ.

Укомплектованный файл рабочей документации, включая отчёт по проверке и выданное аудиторское заключение, регистрируется в реестре, который ведётся в электронном виде и должен распечатываться не реже 1 раза в полгода. В случае пропажи или порчи рабочей документации руководитель аудиторской организации должен назначить служебное расследование. Результаты служебного расследования оформляются соответствующим актом.

Сведения, содержащиеся в рабочей документации, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению. Рабочая документация, созданная в процессе аудита, является собственностью аудиторской организации, а аудиторская организация не обязана предоставлять рабочую документацию клиенту и не имеет права и не обязана предоставлять рабочую документацию другим лицам, включая налоговые и иные государственные органы, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Изъятие рабочей документации у аудиторской организации может производиться только уполномоченными на то органами в случаях и порядке, прямо установленных законодательством Российской Федерации. [3]

3. Проведение внутреннего аудита (пример АЦБК)

Каждый внутренний аудит включает следующие этапы:

- издание распоряжения о проведении аудита;
- разработка плана аудита и подготовка конкретного аудита;
- проведение предварительного совещания с представителями проверяемых подразделений;
- проведение аудита «на месте»;
- проведение заключительного совещания с представителями проверяемых подразделений;

оформление, утверждение и рассылка отчёта о результатах аудита.

3.1 Подготовка к аудиту

3.1.1 Издание распоряжения о проведении аудита

Не позднее чем за 2 недели до начала внутренней проверки ОМК (отдел менеджмента качества) готовит распоряжение о проведении аудита, в котором устанавливается состав группы по аудиту и назначается ее руководитель.

Распоряжение подписывается представителем руководства по системам менеджмента. Распоряжение рассылается в проверяемые подразделения, аудиторам и в ОМК.

3.1.2 Разработка плана аудита и подготовка аудита «на месте»

Руководитель группы по аудиту разрабатывает и обсуждает с начальником ОМК план аудита. Форма плана приведена на рисунке 1.

План должен быть гибким, допускать изменения в приоритетности проверяемых процессов ИСМ в зависимости от информации, полученной в ходе аудита.

Не позднее чем за 10 дней до начала проведения внутренней проверки руководитель группы по аудиту направляет план на согласование в проверяемые подразделения. Согласование может быть зафиксировано как в плане, так и в листе согласования установленной формы.

Срок согласования плана аудита в каждом подразделении не более 2 (двух) рабочих дней со дня получения.

Оригинал согласованного плана аудита руководитель группы по аудиту направляет в ОМК, копии - в проверяемые подразделения.

3.1.3 Предварительный анализ документов. Составление контрольных листов

При подготовке к проверке аудиторы анализируют документы, устанавливающие требования к проверяемым процессам, режим работы и структуру проверяемого подразделения, а также требования к безопасности и производственной среде. При необходимости аудиторы составляют перечень контрольных вопросов.

3.2 Проведение проверки

3.2.1 Проведение предварительного совещания с представителями проверяемых подразделений

Совещание ведёт руководитель группы по аудиту, который представляет аудиторов руководителям и специалистам проверяемых подразделений, объясняет цель аудита, делает краткий обзор области и критериев аудита, объясняет непонятные детали плана.

Участники совещания определяют дату заключительного совещания.

В тех случаях, когда предварительное совещание не проводится, руководитель группы по аудиту согласовывает с руководителями проверяемых подразделений конкретное время проведения аудита в подразделениях.

3.2.2 Проведение аудита «на месте»

Проведение аудита осуществляется в сроки, установленные планом.

Руководитель проверяемого подразделения назначает лицо, ответственное за сопровождение аудиторов в процессе аудита.

В ходе работы аудитор должен получить достаточную и необходимую информацию и данные, которые позволяют сделать обоснованные выводы о функционировании процессов, выполнении документированных процедур и т.п.

Методы сбора информации включают:

опрос персонала;

анализ документов, устанавливающих требования к процессу;

анализ записей;

- наблюдения за деятельностью, производственной средой и условиями в проверяемых подразделениях.

Вся информация, указывающая на возможность несоответствия, должна фиксироваться независимо от того, входит область выявленного несоответствия в план аудита или нет.

Аудиторы в обязательном порядке должны фиксировать сильные стороны подразделения с точки зрения соответствия ИСМ (интегрированная система менеджмента) критериям оценки.

Информация, полученная в ходе аудита, должна быть объективной и, при необходимости, подтверждена из других источников. Результаты опроса обобщаются аудитором и анализируются вместе с опрашиваемым лицом.

При необходимости руководитель группы по аудиту проводит с аудиторами промежуточные совещания, на которых он знакомится с предварительными результатами проверки.

Руководитель группы по аудиту и аудиторы анализируют полученную информацию, принимают решение об отражении её в отчете о результатах внутреннего аудита, классифицируют выявленные замечания по категориям несоответствий.

Все выявленные замечания, включая устраненные во время аудита, оформляются актами несоответствия или уведомления. На каждое несоответствие оформляется свой акт.

Акты несоответствий имеют сквозную нумерацию в течение года. Актам уведомлений присваиваются порядковые номера в рамках одного аудита.

В случае, если в подразделении выявлены замечания, связанные с ненадлежащим выполнением процедур со стороны другого подразделения, участвующего в процессе, то такие замечания в обязательном порядке отражаются в актах несоответствия или уведомления по проверяемому подразделению.

3.2.3 Проведение заключительного совещания

Заключительное совещание проводится не позднее, чем через 7 дней после окончания аудита.

На совещании руководитель группы по аудиту знакомит представителей проверяемых подразделений с результатами аудита, даёт необходимые пояснения.

Любые разногласия по наблюдениям и заключениям между аудиторами и представителями проверенных подразделений должны быть обсуждены и по возможности, разрешены. Если единое мнение не достигнуто, это должно быть отражено в протоколе совещания.

На совещании представителям проверенных подразделений передаются подписанные аудиторами оригиналы актов о несоответствии или уведомлении.

Результаты заключительного совещания оформляются протоколом произвольной формы, который подписывается руководителем группы по аудиту.

Оригинал протокола направляется в ОМК, копии - руководителям проверенных подразделений.

По просьбе проверяемого подразделения руководитель группы по аудиту и аудиторы могут дать свои рекомендации по проведению коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

3.2.4 Составление отчета о результатах аудита

В течение 7 дней после заключительного совещания руководитель группы по аудиту составляет отчет о результатах аудита.

В выводах приводится информация, свидетельствующая о функционировании процессов ИСМ в проверенных подразделениях, а так же могут быть приведены рекомендации по улучшению деятельности, как отдельных подразделений, так и по реализации процессов в целом.

При необходимости аудиторы могут рекомендовать руководителям производств (служб) организовать проведение корректирующих и предупреждающих действий в целом по производству (службе), а не только в проверенных подразделениях.

Содержание отчёта обсуждается с рабочей группой по аудиту.

Ответственность за полноту, точность, достоверность данных и своевременность представления отчёта на согласование несёт руководитель группы по аудиту.

3.2.5 Утверждение и рассылка отчёта по аудиту

Отчёт, подписанный руководителем группы по аудиту, через ОМК направляется на согласование представителю руководства по системам менеджмента и утверждение генеральному директору ОАО «Архангельский ЦБК». К отчёту должны быть приложены: план аудита, протокол заключительного совещания, акты несоответствия или уведомления.

Оригинал утверждённого отчёта со всеми приложениями хранится в ОМК не менее 5 лет.

ОМК рассылает копии отчёта руководителям проверенных подразделений. По решению представителя руководства по системам менеджмента, отчёт так же может быть направлен директорам по направлениям и разработчикам процесса (в зависимости от значимости несоответствий, выявленных в ходе аудита).

3.3 Действия после проверки

3.3.1 Выполнение корректирующих, предупреждающих действий

Ответственность за своевременное выполнение коррекции, корректирующих или предупреждающих действий несёт руководитель проверяемого подразделения.

Руководитель проверяемого подразделения в течение 2-х рабочих дней (от даты проведения заключительного совещания) определяет мероприятия, необходимые для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин, а также для устранения причин потенциальных несоответствий.

Данные мероприятия, а также сроки их выполнения и ответственные исполнители заносятся в соответствующие графы актов, при этом не допускается указывать планируемые действия со ссылкой на пункт внутреннего документа комбината. Мероприятия должны быть конкретными и отражать планируемый порядок действий.

Оригиналы актов подписываются руководителем подразделения и направляются в ОМК. Копии подписанных руководителем актов должны остаться в подразделении для контроля.

В случае некорректного заполнения актов, а так же при неправильном указании планируемых мероприятий, акты возвращаются на доработку.

Срок устранения выявленных замечаний не должен превышать одного месяца от даты проведения заключительного совещания.

В тех случаях, когда для устранения несоответствий или уведомлений требуются значительные временные или материальные затраты, коррекции, корректирующие или предупреждающие действия согласовываются с директорами по направлениям. Документ произвольной формы, подтверждающий согласование, должен быть направлен в ОМК вместе с актом несоответствия или уведомления.

Срок устранения несоответствия или уведомления в данном случае не должен превышать 6 месяцев.

Коррекции, корректирующие и предупреждающие действия по результатам внутренних аудитов проводятся в соответствии с СТП ИСМ 21.

После выполнения коррекции, корректирующих или предупреждающих действий руководитель проверяемого подразделения заполняет в копии акта несоответствия или уведомления графу «Выполнение корректирующих/предупреждающих действий подтверждаю»: ставит свою подпись, расшифровку подписи, дату, и направляет акт в ОМК.

В тех случаях, когда коррекция, корректирующие или предупреждающие действия не выполнены в установленный срок, руководитель подразделения должен информировать об этом в письменной форме представителя руководства по системам менеджмента, который принимает решение о переносе срока. Письмо вместе с отчетом хранится в ОМК.

При этом в актах несоответствия или уведомления отметка о выполнении корректирующих и предупреждающих действий не ставится. Руководитель подразделения заполняет в актах графы, в которых указываются причины переноса и новый срок выполнения.

При повторном невыполнении коррекции, корректирующих или предупреждающих действий в сроки, руководитель подразделения направляет генеральному директору объяснительную записку с указанием причины невыполнения. Копия объяснительной записки направляется представителю руководства по системам менеджмента и вместе с отчетом хранится в ОМК.

Заключение

В ходе выполнения работы я рассмотрел, что такое аудит.

Аудит -- систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Эффективное проведение аудита и объективная оценка системы качества невозможны без соответствующей подготовки аудиторов. Основу для единообразного подбора кандидатов в аудиторы, их обучения и аттестации составляют минимальные квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011:2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества или систем экологического менеджмента». И хотя данные критерии предназначены для внешних аудиторов, они в полной мере могут быть отнесены к внутренним аудиторам. При этом, однако, следует учитывать, что наряду с чисто аудиторскими функциями внутренний аудитор выполняет функции эксперта, что позволяет называть его экспертом-аудитором.

Кандидаты в аудиторы должны иметь, по крайней мере, законченное высшее образование и продемонстрировать способность ясно и свободно формулировать концепции и идеи устно и письменно.

Кандидаты в аудиторы должны пройти специальное обучение в объеме, необходимом для

обеспечения их компетентности в профессиональных сферах, требуемых для аудита и руководства аудитом.

Кандидаты в аудиторы должны иметь минимум пятилетний опыт соответствующей практической работы, два года - в области обеспечения качества.

Прежде чем взять на себя ответственность за проведение аудита в качестве аудитора, кандидат должен приобрести соответствующий опыт. Этот опыт будет считаться приемлемым, если кандидат примет участие, как минимум, в четырех аудитах. При этом опыт, включающий анализ документации, практическую деятельность и составление отчёта об аудите, должен быть в достаточной степени современным.

Кандидат в аудиторы должен иметь широкий кругозор, способность к логическому мышлению, обладать аналитическим складом ума, твердостью воли, способностью реально оценивать ситуацию, понимать сложные процессы с точки зрения главной перспективы, а также роль отдельных подразделений в организации в целом.

Кандидаты в аудиторы с помощью соответствующих способов должны продемонстрировать знания и возможность их применения, а также необходимые навыки по руководству, требуемые для осуществления аудита.

Аудиторы должны поддерживать свою компетентность путём: актуализации своих знаний в области стандартов на системы качества, процедур и методов аудита, и участия в повышении квалификации.

Этика поведения аудитора строится на необходимости строгого соблюдения определенных правил и норм нравственного поведения. Специфический характер деятельности аудитора обусловлен тем, что он всё время находится в общении с людьми. Ему приходится указывать на нарушения и ошибки тех сотрудников, деятельность которых он проверяет, и делать ему это надо достаточно тактично, корректно, чтобы не вызвать у них чувств унижения и обиды.

Используемая литература по лабораторной работе

1 Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества: учебное пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин, В.А. Самородов, Б.И. Герасимов, А.В. Трофимов, С.А. Пахомова, О.С. Пономарева. -- М.: РИА «Стандарты и качество». - 2005. - 248 с.

2 Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО. Свиткин М.З., Мацуга В.Д., Рахлин К.М. - СПб.: Изд - во СПб картфабрики ВСЕ-ГЕИ, 1999. - 403 с.

3 Интернет ресурсы с quality.eup http://otherreferats.allbest.ru/audit/00197061_0.html

Форма отчетности:

Отчет по лабораторным работам содержит цели, задачи, обобщенные ответы на поставленные вопросы в задании, структурные схемы, сноски на используемые источники

Задания для самостоятельной работы:

1. Разработать опросный лист для работников основного производства.
2. Описать систему оценки аудита менеджмента качества.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к лабораторной работе/ семинару/ практическому занятию

Используя литературу и информационно-телекоммуникационные сети «интернет» по предлагаемой теме практических занятий обучающиеся самостоятельно прорабатывают материал и подготавливают ответы на предложенные вопросы преподавателем.

Основная литература

1. Беспалова, Г.Е. Управление качеством продукции: учебник/Г.Е. Беспалова, Ш. Ш. Магомедов. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 335 с. - ISBN 978-5-394-01715-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112236](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112236).
2. Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие/ С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко, С.В. Мищенко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профес-

сионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. - Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 221 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1219-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909)

Дополнительная литература

1. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандера. - М.: Юнити-Дана, 2007. - 353 с. - ISBN 978-5-238-01274-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83132](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83132).
2. Аудит: учебное пособие / И.Ю. Скляров, Ю.М. Склярова, Т.Ю. Бездольная и др.; под ред. И.Ю. Склярова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. - 332 с.: табл. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277455](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277455)
3. Актуальные вопросы управления качеством в современных условиях деятельности хозяйствующих субъектов Российской Федерации: Сборник научных статей выпускников и преподавателей. Май 2013 г./Институт экономики, управления и права (г. Казань); отв. ред. Джано Джмаа, Л.В. Фролова. - Казань: Познание, 2013. - Вып. 1. - 260 с.: ил., табл. - ISBN 978-5-8399-0440-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257984](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257984)
4. Сертификация систем качества: учебно-практическое пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ульяновский государственный технический университет", Институт дистанционного и дополнительного образования; сост. И.В. Логинова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 172 с. : ил., табл., схем. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-9795-1292-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504)
5. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие/С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, Е.С. Мищенко и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. - Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 240 с.: табл., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1140-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101)
6. Дубицкий, Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - М.: АСМС, 2013. -Ч.1. - 296 с. - ISBN 978-5-93088-127-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230525](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230525)
7. Аудит: учебник / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации; под ред. Р.П. Булыгы. - 4-е изд., перераб. и доп.- М.: Юнити-Дана, 2015.-431 с.: схем.- (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр.: с.380-384.- ISBN 978-5-238-02605-3; То же [Электронный ресурс]. - URL:[//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=426481](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=426481)

Контрольные вопросы для самопроверки

1. как организовать внутренний аудит менеджмента качества.
2. как организовать внутренний аудит менеджмента качества.
3. опишите состав аудита.
4. какие показатели можно использовать при оценки аудита менеджмента качества

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Авторские конспекты слайдов, используемых при проведении лекционных, практических занятий

ОС Windows 7 Professional

Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

<i>Вид занятия</i>	<i>Наименование аудитории</i>	<i>Перечень основного оборудования</i>	<i>№ ПЗ</i>
1	2	3	4
Лк, ЛР	Мультимедийная лекционная аудитория	Интерактивная доска Active Board 500 Pro, проектор Casio YM-80 Positioning Template\$ ПК: AMD Athlon X2 7550 2x1 Gb DVDRW, 450VV\$ Монитор LCD 19 Samsung 943	1-3
СР	Читальный зал №1 (СР)	Оборудование 10 ПК i5-2500/Н67/4Gb(монитор TFT19 Samsung); принтер HP LaserJet P2055D	-

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Описание фонда оценочных средств (паспорт)

№ компетенции	Элемент компетенции	Раздел	Тема	ФОС
ПК-3	способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов, элементы экономического анализа в практической деятельности	1. Теоретические основы аудита	1.1. Цели, задачи, нормативно-правовая база аудита	Вопросы к зачету 1-5
			1.2. Требования к аудиту	Вопросы к зачету 6-8
			1.3. Организация аудиторской проверки	Вопросы к зачету 9-11
ОПК-2	способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств	2. Аудит качества	2.1. Аудит качества организации	Вопросы к зачету 12-16
			2.2. Виды аудита	Вопросы к зачету 17, 18
			2.3. Программа аудита	Вопросы к зачету 19, 20
		3. Организация аудита	3.1. Проведение аудита	Вопросы к зачету 21-23
3.2. Оценка аудита	Вопросы к зачету 24-26			

2. Вопросы к зачету

№ п/п	Компетенции		ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	№ и наименование раздела
	Код	Определение		
1	2	3	4	5
1.	ПК-3	способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов, элементы экономического анализа в практической деятельности	1. Цели и назначение аудита и аудиторской деятельности	1. Теоретические основы аудита
			2. Кто может заниматься аудиторской деятельностью	
			3. Как осуществляется правовое регулирование аудиторской деятельностью	
			4. Дайте понятие аудиторских стандартов	
2.	ОПК-2	способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств	5. Какие виды аудита и причины их проведения	2. Аудит качества
			6. Какие квалификационные требования предъявляются к аудиторам	
			7. Какие квалификационные требования предъявляются к аудиторским компаниям	
			8. Опишите права, обязанности и нормы профессионального поведения аудиторов	
			9. Опишите подготовку и планирование аудиторской проверки	
			10. Программа проверки ее сущность	
			11. Опишите методику проведения аудита	
			12. Дайте понятия аудит качества на предприятии.	2. Аудит качества
			13. Опишите цели и задачи аудита про-	

			дукта	
			14. В чем сущность системного аудита качества	
			15. Опишите цели и задачи аудита качества	
			16. К чему относится аудит системы менеджмента качества	
			17. Опишите виды аудита качества	
			18. Какие задачи решает аудит ориентированный на продукт	
			19. В чем сущность управление программой аудита	
			20. Какие задачи мониторинга внедрения программы аудита	
			21. Опишите организацию проведения аудита	3. Организация аудита
			22. Какую роль играют документы в аудите качества	
			23. Для каких целей производится опрос и наблюдение	
			24. Назначение отчета аудита	
			25. Ответственность и компетентность аудиторов	
			26. Опишите процесс оценки аудита	

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Оценка	Критерии
<p>Знать (ПК-3):</p> <ul style="list-style-type: none"> нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов; <p>(ОПК-2):</p> <ul style="list-style-type: none"> систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств; <p>Уметь (ПК-3):</p> <ul style="list-style-type: none"> проводить анализ изделий из древесины и древесных материалов, согласно установленных требований по их качеству; <p>(ОПК-2):</p> <ul style="list-style-type: none"> применять систему фундаментальных знаний при решении производственных задач; <p>Владеть (ПК-3):</p> <ul style="list-style-type: none"> элементами экономического анализа в практической деятельности; <p>(ОПК-2):</p> <ul style="list-style-type: none"> элементами математических, естественнонаучных, инженерных и экономических знаний для решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств. 	зачтено	Выставляется обучающимся показавшим всесторонние знания по теоретическим основам дисциплины и успешно освоившие элементы аналитического мышления в работе с нормативной документацией.
	не зачтено	Выставляется обучающимся не освоившие теоретические основы дисциплины и выполнившие в полном объеме лабораторные работы и/или допустившие принципиальные ошибки при теоретических ответах или при неполных ответах.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Дисциплина Аудит качества в сфере продукции лесозаготовительных и деревопера-

батывающих производств направлена, на овладение бакалаврами теоретическими основами и профессиональными навыками использования прикладных задач в области организации аудиторской деятельности на предприятиях отрасли в области управления качеством продукции и менеджмента качества.

Изучение дисциплины Аудит качества предусматривает:

- лекции;
- лабораторные работы
- зачет.

В ходе освоения: раздела 1 Теоретические основы аудита – бакалавры должны освоить теоретические основы дисциплины нормативно-правовую основу, требования и организацию аудита в области управления качеством продукции и менеджмента производственных структур лесозаготовительного производства;

раздела 2 Аудит качества – обучающие изучают виды аудита и систему составления программы аудита на предприятиях отрасли;

раздел 3 Организация аудита – позволяет освоить систему проведения аудита производства (качества) продукции и системы менеджмента (управления). В основе данного раздела лежат научные основы организации аудиторской деятельности с учетом последовательности и систематизации показателей и с выделением соответствий и несоответствий их заданным значениям.

Необходимо овладеть навыками и умениями применения изученных материалов для будущей профессиональной деятельности.

В процессе изучения дисциплины рекомендуется на первом этапе обратить внимание на объекты профессиональной деятельности и требования, возникающие при хозяйственной деятельности предприятий лесного комплекса.

При подготовке к зачету рекомендуется особое внимание уделить следующим вопросам: понятийному аппарату рассматриваемой дисциплины, как в области аудиторской деятельности так и аудита производственных систем; освоить организацию аудита качества с выходом на программу действий; освоить систему оценки аудита качества.

В процессе проведения лабораторных работ бакалавры рассматривают технологические структуры производства и менеджмента предприятий отрасли с позиции требований по качеству продукции лесозаготовительного производства, в результате чего происходит практическое закрепление теоретических знаний, формирование умений и навыков в реализации практической деятельности по оценке качества продукции и оценки системы управления лесозаготовительного производства.

Самостоятельную работу необходимо начинать с умения пользования библиотечным фондом и информационно справочными системами вуза и сети «Интернет».

В процессе консультации с преподавателем обучающему необходимо уметь четко и корректно формулировать задаваемые вопросы.

Работа с литературой и информационно справочной системой является важнейшим элементом в получении знаний по дисциплине. Прежде всего, необходимо воспользоваться списком рекомендуемой по данной дисциплине литературой. Дополнительные сведения по изучаемым темам можно найти в периодической печати и Интернете.

Предусмотрено проведение аудиторных занятий (в виде лекций и лабораторных работ) в сочетании с внеаудиторной работой.

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Аудит качества

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является:

ознакомление бакалавров с организацией проведения аудита качества с целью удовлетворения потребностей, свойств (характеристики) продукции, методов управления, и соответствие документированной процедуры в лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производствах.

Задачей изучения дисциплины является:

эффективное применение фундаментальных знаний для решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств; систематическая и независимая проверка, позволяющая определить соответствие деятельности и ее результатов в области качества запланированным мероприятиям и их пригодность для достижения поставленных целей; анализировать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов, элементы экономического анализа в практической деятельности.

2. Структура дисциплины

2.1 Распределение трудоемкости по отдельным видам учебных занятий, включая самостоятельную работу: ЛК – 17 час.; ЛР – 17 час.; СРС – 38 час.;

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа, 2 зачетные единицы

2.2 Основные разделы дисциплины:

- 1 – Модель систем качества
- 2 – Аудит менеджмента качества
- 3 – Проведение аудита предприятий лесной отрасли

3. Планируемые результаты обучения (перечень компетенций)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-2- способность применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных, и экономических) для идентификации, формулирования и решения технологических проблем лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств;

ПК-3- способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации изделий из древесины и древесных материалов, элементы экономического анализа в практической деятельности.

4. Вид промежуточной аттестации: зачет

*Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе
на 20__-20__ учебный год*

1. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие дополнения:

2. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие изменения:

Протокол заседания кафедры № _____ от «___» _____ 20__ г.,
(разработчик)

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 35.03.02 Технология лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств от «20» октября 2015 г. № 1164

для набора 2015 года: и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «04» декабря 2015г. № 770,

Программу составили:

Гребенюк А.Л., доцент, к.т.н.

_____ (подпись)

Нежевец Г.П., к.т.н.

_____ (подпись)

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

ВиПЛР

от « 25» декабря 2018 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой ВиПЛР

_____ (подпись)

Иванов В.А

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ (подпись)

Иванов В.А

Директор библиотеки

_____ (подпись)

Т.Ф. Сотник

Рабочая программа одобрена методической комиссией Лесопромышленного

факультета

от «27» декабря 2018 г., протокол № 4

Председатель методической комиссии факультета

_____ (подпись)

Сыромаха С.М.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник

учебно-методического управления

_____ Г.П. Нежевец

Регистрационный № _____