

УДК 005.6:378.662(476)

Н. И. Заяц, кандидат технических наук, доцент (БГТУ);
С. А. Куликовский, аспирант (БГТУ)

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ СМК УНИВЕРСИТЕТА

Внутренний аудит является систематическим, независимым и документированным процессом, направленным на поддержание системы менеджмента качества в режиме постоянного улучшения. От эффективности внутренних аудитов зависит результативность и эффективность системы менеджмента качества, ее совершенствование.

В статье рассмотрены опыт и проблемы проведения внутренних аудитов в Белорусском государственном технологическом университете. Особое внимание уделено вопросам повышения эффективности внутренних аудитов.

Internal audit is a systematic, independent and documented process, aimed at the maintenance of the quality management system in the mode of continuous improvement. Of the effectiveness of internal audits depends on the effectiveness and efficiency of the quality management system, its improvement.

The article considers the experience and problems of internal audit of the Belarusian State Technological University. Special attention is paid to the issues of increasing the efficiency of internal audits.

Введение. Формирование успешной системы менеджмента качества (СМК) – сложный и продолжительный процесс, который не заканчивается с непосредственным внедрением и сертификацией СМК на соответствие требованиям международного стандарта СТБ ISO 9001-2009. С этого момента начинается непрерывное ее развитие с целью постоянного поиска более эффективных методов и инструментов управления качеством в любой организации, в том числе и в университете [1, с. 237].

Большая роль в этом отводится внутренним аудитам (ВА). Требование по систематическому проведению ВА установлено в стандарте СТБ ISO 9001-2009, согласно которому организация должна проводить ВА через определенные интервалы времени, чтобы определить, насколько СМК соответствует запланированным мероприятиям, требованиям международного стандарта и требованиям к СМК, установленным самой организацией, а также насколько результативно она внедрена и поддерживается в рабочем состоянии [2, с. 10].

ВА являются систематическим, независимым и документированным процессом организации, направленным на поддержание СМК в режиме постоянного повышения результативности и эффективности.

Результативность функционирования СМК, ее повышение определяется, в том числе, и эффективностью ВА, которая устанавливается при ежегодном анализе СМК со стороны руководства, очередном или внеплановом ВА с целью контроля устранения выявленных на предыдущем аудите несоответствий, а также при инспекционном аудите, проводимым экспертами-аудиторами органа по сертификации.

Основная часть. В 2009 г. учреждение образования «Белорусский государственный

технологический университет» (БГТУ) сертифицировало СМК на соответствия требованиям СТБ ISO 9001-2009 в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь и DIN EN ISO 9001:2008 в Немецкой системе аккредитации TGA.

Всего за три года функционирования СМК в университете было проведено 155 ВА.

Планирование, проведение и оформление результатов ВА осуществляется в соответствии с утвержденной ректором документированной процедурой ДП 4.2-2011 «Внутренний аудит», ответственным исполнителем которой является проректор по учебной работе, представитель руководства по качеству. Это вторая редакция документа по ВА версии 2009 г., который был пересмотрен с целью повышения эффективности ВА с учетом накопленного в университете опыта и замечаний внешних экспертов-аудиторов при проведении в 2010 г. инспекционного аудита.

Документированная процедура регламентирует все этапы аудита:

- планирование ВА;
- проведение ВА;
- анализ результатов и определение корректирующих мероприятий;
- контроль выполнения корректирующих мероприятий и анализ эффективности ВА;
- оценка внутренних аудиторов.

ВА функционирования СМК БГТУ проводятся в соответствии с утверждаемой ректором университета программой проведения ВА на учебный год. Каждый процесс и каждое структурное подразделение университета не реже одного раза в год должно подвергаться ВА.

Ввиду того, что результативность ВА зависит в большей степени от компетентности и квалификации внутренних аудиторов, новая версия документированной процедуры содержит

требования к личным и профессиональным качествам аудиторов.

Внутренние аудиторы должны иметь высшее образование, общий стаж работы не менее пяти лет, опыт работы в университете не менее двух лет, который может быть сокращен на один год в случае, если аудитор получил соответствующее высшее образование, специальную подготовку, т. е. обучение по программе планирования и проведения ВА, подтвержденное соответствующим документом (сертификат, свидетельство и др.) и два завершенных аудита в качестве стажера.

С целью устранения замечаний внешних экспертов-аудиторов введена оценка внутренних аудиторов, которая состоит из начального оценивания кандидатов во внутренние аудиторы, оценивания внутренних аудиторов как части процесса формирования группы по аудиту и текущего оценивания внутренних аудиторов с целью идентификации потребностей, необходимых для поддержания и улучшения их знаний и навыков.

На каждого внутреннего аудитора инженером по качеству сектора качества заводится личная карта, содержащая общие сведения о внутреннем аудиторе, сведения о полученном образовании, сведения о занимаемой должности, наличии ученой степени и ученого звания, сведения о пройденном обучении на аудитора и сведения о повышении квалификации в области СМК и управления качеством, а также сведения об участии во внутренних и внешних аудитах.

Сведения о начальной и текущей оценке внутренних аудиторов вносятся в оценочный лист внутреннего аудитора, который является приложением к личной карте.

Оценка внутренних аудиторов может осуществляться по результатам анализа деятельности после аудита (посредством анализа отчета по ВА, протоколов несоответствия, аспектов для улучшения, контрольных листов и др.), наблюдения в процессе аудита, непосредственных отзывов о деятельности аудитора, личного собеседования и тестирования.

Все это позволит выявить и привлекать к работе компетентных, грамотных и ответственных аудиторов и, соответственно, повысить эффективность самих ВА.

Объектами ВА в университете являются структурные подразделения и процессы, а также с 2012 г. владельцы процессов. Соответствующие изменения в программу проведения ВА БГТУ на текущий учебный год были внесены по результатам инспекционного аудита с целью устранения данного несоответствия, выявленного внешними экспертами-аудиторами.

При проведении ВА устанавливается степень выполнения согласованных критериев аудита, которыми являются:

- политика и цели в области качества;
- государственные стандарты Республики Беларусь;
- стандарты университета и документированные процедуры;
- законы и нормативные акты государства;
- контрактные, договорные и другие требования непосредственных потребителей и заинтересованных сторон.

Невыполнение требований критериев аудита является несоответствием. Несответствия могут быть существенными и несущественными, от количества которых зависит интерпретация результатов ВА и оценка работы аудируемого подразделения. В новой редакции документированной процедуры ДП 4.2-2011 «Внутренний аудит» предусмотрено такое понятие, как «аспект для улучшения», которое не является в настоящее время несоответствием, но при отсутствии должного к нему внимания может привести в дальнейшем к появлению несоответствия. Аспект для улучшения может быть положен в основу действий по улучшению функционирования СМК университета.

Основными документами, с изучения которых начинается работа внутренних аудиторов, являются стандарты университета и документированные процедуры. Несмотря на то, что все они были пересмотрены в 2011 г., ряд документов и в настоящее время нуждается в значительной переработке с целью определения в них конкретных требований, критериев осуществления в университете соответствующего вида деятельности.

Отсутствие в документах СМК таких требований и критериев осложняет работу внутренних аудиторов и, прежде всего, процесс планирования ВА, от эффективности которого зависит результативность и эффективность ВА в целом. При этом на процесс планирования и подготовки к проведению ВА затрачивается до 40% времени аудитора, в то время как непосредственное проведение ВА в аудируемом подразделении занимает до 30% времени. Оставшиеся 30% времени, которое аудитор затрачивает на проведение ВА, связаны с оформлением результатов аудита и контролем устранения выявленных несоответствий (оценкой результативности корректирующих мероприятий).

При подготовке к проведению ВА, составлению контрольного листа аудитору необходимо не просто изучить соответствующие стандарты университета и документированные процедуры. Он должен быть обучен принципам, методам, методикам и технике проведения аудита, знать требования СМК университета,

стандарта СТБ ISO 9001-2009, требования законодательных, нормативных и иных документов, хорошо разбираться в той предметной области, деятельность которой он проверяет и т. д.

Внутренними аудиторами в БГТУ являются сотрудники университета из числа профессорско-преподавательского состава, сотрудники структурных подразделений, которые совмещают деятельность по проведению ВА с основной, поэтому целесообразным является централизованная разработка сектором качества типовых контрольных листов (например, типовой контрольный лист для проведения ВА кафедры или факультета). Информация, содержащаяся в типовых контрольных листах, должна своевременно актуализироваться с учетом постоянно возникающих новых требований СМК, стандартов университета и документированных процедур, законодательных, нормативных и иных документов, а также с учетом выявляемых внутренними и внешними экспертами-аудиторами замечаний.

Еще одним направлением повышения результативности и эффективности проведения ВА в университете является периодическое проведение семинаров, тренингов для внутренних аудиторов с целью рассмотрения результатов внутренних и внешних аудитов, выявления общих проблем, типичных несоответствий, возникающих при проведении ВА, совместного поиска путей их решения, формирования практических навыков проведения ВА и повышения компетентности внутренних аудиторов, пояснения требований стандарта СТБ ISO 9001-2009, стандартов университета и документированных процедур, особенно в части вносимых в них изменений, и др.

В 2011 г. в БГТУ было проведено 52 ВА, выявлено 81 замечание, из которых 15 являются существенными, 66 – несущественными и 30 – аспектами для улучшения.

По сравнению с 2010 г. общее количество несоответствий уменьшилось с 94 до 81 (или на 14%), в том числе существенных с 20 до 15 (или на 25%), при этом в 2010 г. на один аудит было проведено больше, чем в 2011 г.

Среди выявленных в ходе проведения ВА несоответствий наиболее часто встречающимися являются следующие:

- по кафедрам: отсутствие учебных программ по дисциплинам, отсутствие измеримых целей в области качества и (или) анализа их достижения, невыполнение плана изданий учебно-методической литературы, отсутствие планирования повышения квалификации, отсутствие учебно-методических комплексов;

- по факультетам и структурным подразделениям: отсутствие измеряемых целей в области качества, ошибки и неточности в управлении записями и документацией.

Проводимые ВА свидетельствуют об эффективности корректирующих мероприятий по устранению выявляемых несоответствий, т. к. в последующем при проведении очередного ВА структурного подразделения данные несоответствия не повторяются.

Значение ВА состоит в том, что они позволяют подготовиться к внешним аудитам (как сертификационным, так и инспекционным). При этом следует отметить, что чем больше внимания уделяется в университете проведению ВА, тем меньше замечаний выявляется внешними экспертами-аудиторами. Так, если в 2010 г. при проведении инспекционного аудита было выявлено 30 несоответствий, аспектов и областей для улучшения, то в 2011 г. – всего 15.

Заключение. Таким образом, трехлетний опыт функционирования сертифицированной СМК БГТУ показал необходимость постоянного совершенствования и повышения результативности и эффективности ВА. Проведение аудитов позволяет установить соответствие достигнутых результатов деятельности запланированным мероприятиям, соответствие действующей СМК установленным требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009, миссии, видения и политики университета в области качества, руководства по качеству, стандартов университета и документированных процедур, требованиям законодательных, нормативных и иных документов, разработать корректирующие и предупреждающие мероприятия, а также выявить возможности для постоянного улучшения как отдельных процессов, так и системы в целом.

Повысить эффективность ВА возможно в случае выполнения следующих условий:

- разработки конкретных показателей оценки эффективности ВА;
- высокого уровня квалификации и практического опыта внутренних аудиторов;
- мотивации внутренних аудиторов;
- поддержки проведения ВА со стороны высшего руководства университета;
- высокой степени документированности процессов и видов деятельности университета.

Литература

1. Куликовский, С. А. Формирование и развитие системы менеджмента качества в Белорусском государственном технологическом университете / С. А. Куликовский // Труды БГТУ. – 2011. – № 7: Экономика и управление. – С. 232–237.

2. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001-2009. – Введ. 01.06.2009. – Минск: Госстандарт: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2009. – 32 с.

Поступила: 30.03.2012