

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

А.В. ПЫХТИН

АУДИТ СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по специальностям «Стандартизация и сертификация» и «Управление качеством»

Оренбург 2008

УДК 657.6 (075.8)

ББК 65.052.80 я73

П 95

Научный редактор

кандидат технических наук, доцент С.В. Бойко

Рецензент

кандидат технических наук, доцент А.Л. Воробьев

Пыхтин, А.В.

П 95 Аудит систем качества: учебное пособие /А.В. Пыхтин. –
Оренбург: ГОУ ОГУ, 2008. – 113 с.

ISBN

Учебное пособие представлено теоретическими и практическими материалами, необходимыми для организации и проведения аудиторской проверки системы менеджмента качества.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по специальностям 200503 «Стандартизация и сертификация» и 220501 «Управление качеством» при изучении дисциплины «Аудит систем качества», а также для преподавателей и специалистов в области управления качеством.

П 0605010205

ББК 65.052.80 я73

ISBN

© Пыхтин А.В., 2008

© ГОУ ОГУ, 2008

Содержание

Введение.....	7
1 Внутренний аудит как компонент системы менеджмента	10
1.1 Внутренние проверки системы качества в соответствии с требованиями ИСО 9001	10
1.1.1 Классификация аудитов.....	14
1.1.1.1 Виды аудита.....	14
1.1.1.2 Стадии аудита.....	15
1.1.1.3 Объекты аудита	16
1.1.1.4 Методы аудита	17
1.1.2 Пользователи результатов аудита.....	18
1.1.3 Принципы организации и проведения аудита.....	20
2 Теоретические основы создания системы оценки качества СМК	22
2.1 Подходы системы оценки качества.....	25
2.2 Принципы системы оценки качества	27
2.3 Выбор критериев и методов, необходимых для оценки работы и управления процессами СМК	28
2.4 Стандартизация и аудит системы управления организации.....	32
2.4.2 Стандартизация как результат исследований.....	34
2.4.3 Профессиональный контроль организаций	36
3 Организация и проведение аудита СМК.....	38
3.1 Оценка и поддержание компетентности аудиторов	38
3.1.1 Знания и умения аудитора.....	39
3.1.2 Образование, опыт работы, подготовка в качестве аудитора	40
3.1.3 Поддержание и повышение компетентности	40
3.1.4 Оценка аудиторов	40
3.2 Методы и техника работы аудитора	40
3.2.1 Перечень документов и сведений для анализа документации СМК.....	41
3.2.2 Технология проведения опроса.....	42
4 Управление программой аудита СМК.....	48
4.1 Общие положения.....	48
4.2 Цели и объем программы аудита	49
4.3 Ответственность за программу аудита, ресурсы и процедуры.....	51
4.4 Внедрение программы аудита	52
4.5 Записи по программе аудита	52
4.6 Мониторинг и анализ программы аудита	52
5 Проведение аудиторской проверки СМК.....	53
5.1 Начало аудита.....	53
5.2 Проведение анализа документов	54
5.3 Подготовка к проведению аудита на местах	56
5.4 Вступительное совещание	60
5.5 Сбор и проверка информации	61
5.6 Формирование наблюдений аудита	61
5.7 Градация несоответствий	63
5.8 Подготовка заключений по результатам аудита	64
5.9 Заключительное совещание	65
5.10 Подготовка отчета по аудиту	66
5.11 Завершение аудита	66
Заключение.....	67
Список использованной литературы.....	70
Приложения А.....	72
Приложение Б.....	77
Приложение В.....	78

Введение

В настоящее время поле конкуренции для российских товаропроизводителей значительно расширилось. Отечественным предприятиям сейчас приходится конкурировать с зарубежными компаниями уже не только на внешнем, но и на внутреннем рынке. Но, как показывает практика, многие российские предприятия не готовы к активному ведению конкурентной борьбы. Одной из основных причин этого является непроработанность теоретических и методологических основ построения систем обеспечения конкурентоспособности, а также отсутствие у предприятий эффективных управленческих и организационно-экономических механизмов реагирования на изменения внешней и внутренней среды предприятия.

В России для повышения конкурентоспособности продукции и предприятий внедряют системы качества с последующей их сертификацией на соответствие стандартам серии ИСО 9000. Широкое распространение в настоящее время получила концепция всеобщего управления качеством, основанная на принципах:

- фокус на заказчика;
- лидерство;
- вовлечение персонала;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- непрерывное улучшение;
- основанный на фактах подход к принятию решений;
- взаимовыгодные отношения с поставщиком.

На данный момент уже сотни тысяч предприятий в мире обладают сертификатами на свои системы качества.

Из практики внедрения и сертификации систем управления качеством на российских предприятиях известно, что не менее трети сертифицированных предприятий относятся к внедренным системам качества формально, без понимания сути концепции ТQM (всеобщее управление качеством). Для таких предприятий, пытающихся выйти со своей продукцией на внешний рынок, система качества служит лишь средством на пути получения необходимого сертификата, требуемого внешними потребителями. Понятно, что формальное внедрение системы качества и получение сертификата на данную систему и производимую продукцию может служить лишь одним из необходимых, но отнюдь не достаточным условием обеспечения конкурентоспособности предприятия. Возникает вопрос об эффективности функционирования СМК предприятия.

Внедрив систему менеджмента качества, руководство организации должно направлять свой вектор интересов на то, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать её результативность. Результаты внутренних аудитов предоставляют такого рода информацию для анализа со стороны руководства организации, что позволяет вырабатывать корректирующие действия и выявить возможности для улучшения, как отдельных процессов, так и системы в целом.

Аудит систем качества играет ключевую роль в обеспечении качества продукции на всех этапах его жизненного цикла, и что особенно важно аудит поддерживает систему менеджмента качества на предприятиях в сфере обслуживания.

Важно, чтобы аудит проводился профессионально и достоверно отражал результативность системы менеджмента качества организации. Необходимо помнить, что результаты аудита влекут коммерческие решения, которые могут повлиять на будущее организаций. Поэтому он должен быть проведен квалифицированным обученным персоналом, что является гарантией получения достоверной информации.

История становления и развития аудита – одна из интереснейших страниц истории общества. Она неразрывно связана с историей хозяйственного учета. Считается, что хозяйственный учет возник примерно 6000 лет назад. Он фиксировал действия и события, которые влекут или могут повлечь за собой юридические последствия.

Стадии развития аудита соответствовали уровню экономических отношений. Сначала аудиторами называли тех, кто действительно только «выслушивал». В давние времена в школах (а школы существовали, как правило, при монастырях) учитель, объяснив урок, например, текст Священного писания, поручал старшему ученику перед началом следующего урока проверить, как младшие выучили задание. Этот ученик назывался «аудитор» – выслушивающий. В значении «слышать» аудит выступал и как медицинская процедура прослушивания больного для установления диагноза. Аудиторами (слушавшими) называли присутствующих молодых специалистов при судебном производстве, не имеющих права голоса.

Постепенно слово «аудитор» в понимании, близком первоначальному, стало исчезать в связи с мощным развитием рыночных отношений и отделением права собственности на капитал от фактического распоряжения капиталом, а также с серией банкротств компаний, причиной которых нередко были злоупотребления и недобросовестность управляющих. Стала формироваться потребность в аудите в ином понимании этого слова и, соответственно, с другими задачами и функциями. Переместившись в сферу экономики, аудит стал означать проверку экономического здоровья предприятия. Впоследствии это слово прижилось и стало названием профессии, связанной с контролем, проверкой какой-либо деятельности.

Внимательно проанализировав определения аудита, особенно в странах, где он имеет глубокие исторические корни, можно сделать вывод, что суть аудита сводится к представлению информации о степени возможного доверия. В представлении такой информации заинтересованы, главным образом, собственники, поскольку они несут риск утраты капитала из-за недобросовестности управляющих. В проведении аудита также заинтересованы и другие экономические субъекты, чтобы убедиться в добропорядочности партнеров. Самой организации для привлечения инвесторов также нужны достоверные сведения о результатах ее деятельности.