

Chobanova Anna Nikolaevna – Taganrog Institute of Technology – Federal State-Owned Autonomous Educational Establishment of Higher Vocational Education “Southern Federal University”; e-mail: anett8128@mail.ru; GSP 17A, 44, Nekrasovskiy, Taganrog, 347928, Russia; phone: +78634371704; the department of management; assistant.

УДК 657.6

Л.В. Шаронина

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ

Рассматривается содержание внутреннего аудита как одного из процессов системы менеджмента качества работы в вузе. Управление данным процессом осуществляется в соответствии с моделью PDCA. Особое внимание в работе уделяется вопросам проведения внутренних аудитов СМК в Южном федеральном университете. Они осуществляются с целью определения соответствия системы менеджмента качества вуза требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008, оценки ее результативности и поддержания в рабочем состоянии. Результаты внутренних проверок служат входными данными для анализа функционирования СМК со стороны высшего руководства.

Система менеджмента качества; вуз; модель PDCA; внутренний аудит системы менеджмента качества работы; результативность; анализ; процессы системы менеджмента качества.

L.V. Sharonina

INTERNAL AUDIT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION

In article the content of internal audit as one their process of quality management system (QMS) in higher education institution is considered. Management of this process is carried out according to the PDCA model. The special attention in work is given to questions of carrying out internal audits of QMS at the Southern Federal University. They are carried out for the purpose of determination of compliance of quality management system of higher education institution to requirements of the ISO 9001:2008 international standard, an assessment of it productivity and maintenance in working condition. Results of internal checks serve as entrance data for the analysis of functioning of QMS from the top management.

Quality management system; higher education institution; PDCA model; internal audit of quality management system; productivity; analysis; quality management system processes.

Активное реформирование профессионального образования и усиление рыночной ориентации сформировали новое понимание качества услуг высшего профессионального образования, что привело к необходимости создания, внедрения и использования эффективной системы менеджмента качества (СМК), отвечающей требованиям международным стандартам ИСО 9001:2008, в деятельность вуза.

Целью исследования является рассмотреть внутренний аудит как одно из важнейших мероприятий для осуществления процесса постоянного и непрерывного улучшения (совершенствования) функционирования системы менеджмента качества в высшем учебном заведении (на примере Технологического института Южного Федерального университета в г. Таганроге (ТТИ ЮФУ)).

В период с 2008–2011 гг. в Южном Федеральном университете реализован ряд мероприятий по разработке, внедрению и сертификации СМК ЮФУ. В результате в марте 2010 г. ЮФУ получен Сертификат соответствия СМК стандарту ИСО 9001:2008 (с учетом рекомендаций IWA2:2007) (срок действия сертификата до 12.03.2013 г.).

Политика в области менеджмента качества ЮФУ утверждена приказом ЮФУ от 10.02.2009 г. № 31-ОД, вторая версия Политики – от 22.03.2012 г. №39-ОД [1]. Данная политика направлена на постоянное обеспечение высокой конкурентоспособности вуза на внутреннем и внешнем рынках через гарантированное качество образовательных услуг и научно-исследовательских разработок, предоставляемых потребителям и заказчикам. В основе Политики в области качества ЮФУ заложены *восемь принципов менеджмента* для того, чтобы руководство университета руководствовалось ими с целью постоянного улучшения и повышения результативности деятельности ЮФУ: 1) ориентация на потребителя; 2) лидерство руководителя; 3) вовлечение работников; 4) процессный подход; 5) системный подход к менеджменту; 6) постоянное улучшение; 7) принятие решений, основанное на фактах; 8) взаимовыгодные отношения с поставщиками [2].

Международный стандарт ИСО 9001:2008 направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности СМК с целью повышения удовлетворенности потребителей благодаря выполнению их требований. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке между отдельными процессами в рамках системы процессов, а также при их комбинации и взаимодействии.

Управление университетом основывается на системе взаимосвязанных процессов (основных и вспомогательных), результативность и эффективность которых позволяет достигать поставленные цели. Цели в области качества ЮФУ разработаны в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008 и используются как средство управления и оценки результативности СМК. В данных целях заявлены целевые показатели по следующим процессам в вузе: качество образовательного процесса, качество научно-исследовательского процесса, качество кадрового потенциала, качество ресурсов. Все цели измеримы, декомпозированы в структурных подразделениях ЮФУ, направлены на постоянное улучшение, доведены до сотрудников вуза.

Система менеджмента качества должна периодически подвергаться внутренним аудитам (проверкам). *Внутренние аудиты*, иногда называемые аудиты первой стороной, проводятся обычно самой организацией, для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии требованиям МС ИСО 9001:2008. Объектом внутреннего аудита выступает *вся система менеджмента*, а не деятельность конкретных сотрудников организации. Целью внутренних аудитов не является поиск и наказание виновных. Руководство организации обязано уведомить об этом сотрудников организации, поскольку защитная реакция на любые проявления контроля не способствует получению объективной информации о функционировании системы.

При правильном применении СМК основной упор делается на *предупреждение* появления дефектов качества продукции или услуги и *постоянном улучшении*, а не на их *обнаружение* в готовой продукции (предоставленной услуги). Внутренний аудит является одним из инструментов менеджмента для мониторинга и проверки результативности внедрения и функционирования системы [3, 4].

Внедрив СМК, руководство вуза должно интересоваться, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать ее результативность. Результаты внутренних аудитов предоставляют такого рода информацию для анализа со стороны руководства, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения как отдельных процессов, так и системы в целом.

Следует отметить, что внутренний аудит является одним из процессов системы менеджмента и, следовательно, управление им осуществляется в соответствии с моделью PDCA («Планирование (Plan) – Осуществление (Do) – Проверка (Check) – Действие (Act)») (рис. 1).

Внутренние аудиты СМК во всех подразделениях ЮФУ, в том числе и в Технологическом институте в г. Таганроге, проводятся с целью определения соответствия системы менеджмента вуза установленным требованиям международного стандарта, оценки ее результативности и поддержания в рабочем состоянии. Результаты внутренних проверок служат основой входных данных для анализа функционирования СМК со стороны высшего руководства ЮФУ и позволяют декларировать ее соответствие требованиям МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003¹.



Рис. 1. Применение модели PDCA к процессу менеджменту программы внутреннего аудита в вузе

Кроме того, итоги аудитов используются для определения достижения поставленных целей и определения возможностей для улучшения. В документированной процедуре «Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества» [5] обозначены следующие задачи внутренних аудитов (проверок) в университете:

- ◆ оценка соответствия системы менеджмента качества установленным требованиям;
- ◆ получение руководством университета достоверной информации о функционировании СМК;
- ◆ оценка полноты и точности (четкости, однозначности) требований в действующей документации, установление адекватности внутренних нормативных документов действиям персонала;
- ◆ выявление и устранение конфликтов интересов на границе процессов и подразделений;

¹ Применительно к структурным подразделениям ЮФУ, входящим в область сертификации по ГОСТ РВ 15.002-2003.

- ◆ выработки мероприятий, направленных на устранение причин несоответствий, улучшение и повышение результативности и эффективности СМК;
- ◆ оценки результативности корректирующих действий по устранению несоответствий выявленных при поведении предыдущих проверок;
- ◆ определение соответствия бизнес-процессов университета внешним документам, регламентирующим их выполнение.

Объектами внутреннего аудита являются [5, 6]: 1) процессы и услуги (продукции) в части выполнения требований внешних и внутренних нормативных документов при их реализации в подразделениях; 2) фиксирование наличия результативности процессов и деятельность по постоянному улучшению; 3) нормативные документы СМК; 4) степень ориентации на потребителя при взаимодействии с заинтересованными сторонами.

При подготовке и проведении внутреннего аудита следует руководствоваться определенными принципами МС ИСО 19011:2002 (табл. 1) [3]. Приверженность этим принципам является необходимым условием получения достоверной, достаточной, объективной информации по результатам аудита.

Таблица 1

Принципы аудита

Принципы, относящие к <i>аудиторам</i>	Принципы, относящие к <i>процессу аудита</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ этичность; ◆ профессиональная осмотрительность; ◆ добросовестное изложение; ◆ позитивный подход 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ независимость; ◆ подход, основанный на доказательствах

Аудитор должен контролировать процесс аудита и руководствоваться «Кодексом аудитора», основные правила которого представлены в табл. 2.

Таблица 2

Кодекс аудитора

<i>Должен:</i>	<i>Не должен:</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ быть компетентным; ◆ быть пунктуальным; ◆ собирать свидетельства аудита; ◆ быть кратким; ◆ избегать недоразумений; ◆ задавать вопросы ясно и чётко; ◆ быть вежливым и спокойным 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ отходить от намеченной программы; ◆ быть ведомым или введённым в заблуждение; ◆ критиковать, спорить, грубить; ◆ «увязнуть» в каком-либо вопросе; ◆ делать предположения или догадки

Внутренние проверки СМК в подразделениях ЮФУ подразделяются на плановые и внеплановые. Плановые проверки проводятся в соответствии с согласованными и утвержденными в установленном порядке ежегодным «Планом внутреннего аудита СМК ЮФУ» и годовым «Графиком внутренних аудитов СМК ЮФУ» (см. рис. 1).

Результаты внутренних проверок в ТТИ ЮФУ являются обязательным компонентом входных данных анализа СМК со стороны высшего руководства ЮФУ.

Внутренние аудиты СМК в ТТИ ЮФУ выполняются группами аудиторов, возглавляемые руководителями групп. Все аудиторы прошли обучение по программе «Требования МС ИСО 9001:2008. Внутренний аудит СМК» и получили сертификаты. С 2009–2011 гг. реестр внутренних аудиторов обновился дважды. Участники аудиторской группы информируются о датах проведения проверок в закрепленных за ними структурных подразделениях ТТИ (учебных и неучебных).

В 2010 г. внутренний аудит СМК ТТИ проведен в соответствии с приказом ТТИ ЮФУ от 06.05.10 №209 во всех 83 структурных подразделениях (факультетах, кафедрах, службах руководителя и его заместителей), на которые распространяется СМК. По результатам внутренних аудитов выявлено 98 несоответствий. Большинство выявленных несоответствий (84) относится к процессам управления. 5 несоответствий относятся к процессу менеджмента ресурсов, 6 – к основным бизнес-процессам и 3 – к процессам мониторинга, измерения, анализа и улучшения [6, 7]. По выявленным несоответствиям составлен план корректирующих действий.

В 2011 г. внутренние аудиты СМК проведены в соответствии с приказами ТТИ ЮФУ от 28.02.2011г. №165 и от 23.09.2011г. №682. Согласно утвержденному графику проверка всех структурных подразделений ТТИ ЮФУ разбита на два этапа: весенний и осенний. Всего за отчетный период внутренние аудиты проведены в 80 структурных подразделениях ТТИ ЮФУ (по плану 80). По результатам двух этапов внутренних аудитов СМК выявлено 86 несоответствий (47 – на первом этапе и 39 – на втором) [7].

Динамика распределения несоответствий по процессам СМК в ТТИ ЮФУ в 2010-2011 гг. представлена на рис. 2. Наблюдается положительная тенденция по снижению процента выявленных несоответствий в процессах управления.

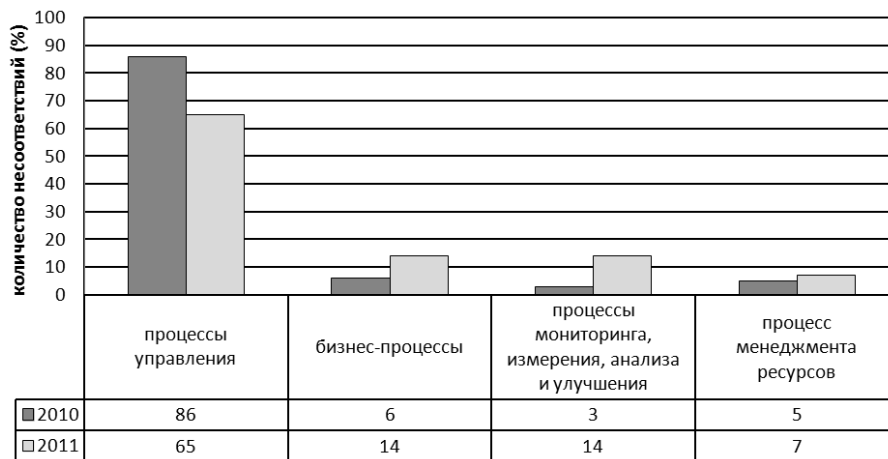


Рис. 2. Распределение несоответствий по процессам СМК в ТТИ ЮФУ в 2010–2011 гг. (в %)

Количество выявленных несоответствий в 2011 г. в привязке к пунктам МС ИСО 9001:2008 иллюстрирует диаграмма, представленная на рис. 3. По результатам обработки несоответствий, выявленных проверкой, составлен и реализован план мероприятий по их устранению [7].

В итоге по результатам проведения внутренних аудитов в подразделениях ЮФУ комиссиями качества работы были предложены рекомендации по совершенствованию СМК в следующих направлениях:

- ◆ по организации внутренних аудитов;
- ◆ по методическому обеспечению;
- ◆ по совершенствованию документов СМК.

Таким образом, регулярное проведение внутренних аудитов в университете позволит: обеспечить соответствие системы менеджмента требованиям стандарта и требованиям, установленных самим вузом в документированных процедурах и прочей документации; предоставить уверенность руководству вуза и заинтересо-

ванным сторонам в результативности СМК; выявить проблемы в самой системе или в процедурах; обеспечить обратной связью для проведения корректирующих действий для устранения причин выявленных несоответствий.

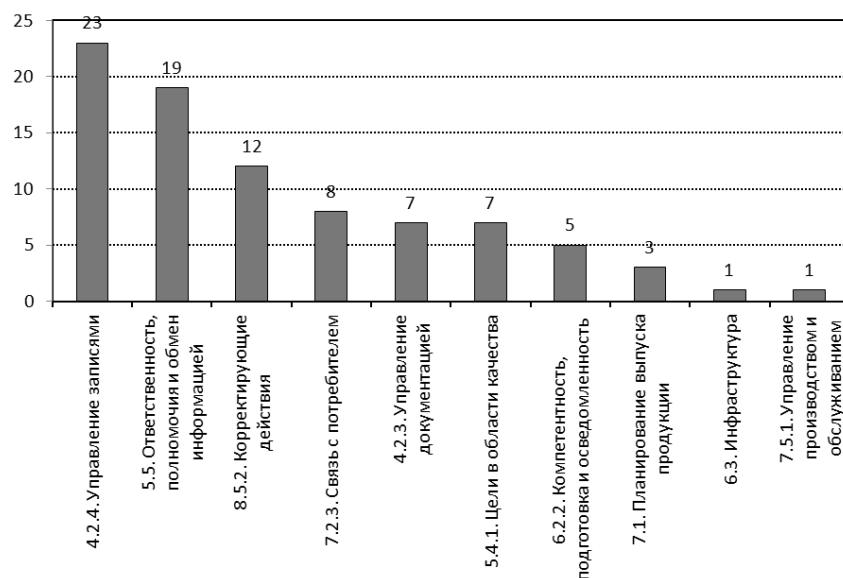


Рис. 3. Количество выявленных несоответствий в 2011г.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Политика в области менеджмента качества Южного федерального университета. Версия 1 утверждена приказом ЮФУ №31-ОД от 10.02.2009 г., версия 2 – приказом ЮФУ №39-ОД от 22.03.2012 г.
2. Международный стандарт Системы менеджмента качества. Требования. Quality management systems – Requirements. ИСО 9001:2008. – М.: Стандартиформ, 2008.
3. МС ИСО 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и (или) систем экологического менеджмента.
4. Шаронина Л.В. Внутренний аудит как инструмент мониторинга и проверки результативности системы менеджмента качества в вузе // Системный анализ в проектировании и управлении. Труды XVI Междунар. науч. практ. конф. - СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2012.
5. Документированная процедура «Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества» утверждена приказом ЮФУ № 107-ОД от 30.05.2012 г.
6. Отчет представителя руководства по качеству по результатам проведения внутренних аудитов в подразделениях ЮФУ за 2011 год. /www.sfedu.ru//.
7. Отчеты комиссии ТТИ ЮФУ по качеству по результатам внутренних аудитов за 2010 и 2011гг. (председатель комиссии В.Н. Пуховский).

Статью рекомендовал к опубликованию д.э.н., профессор Д.В. Стаханов.

Шаронина Людмила Валерьевна – Технологический институт федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» в г. Таганроге; e-mail: SharoninaL@mail.ru; 347928, г. Таганрог, пер. Некрасовский, 44, ГСП 17А; тел.: 88634371704; кафедра менеджмента; к.э.н.; доцент.

Sharonina Ludmila Valerievna – Taganrog Institute of Technology – Federal State-Owned Autonomous Educational Establishment of Higher Vocational Education “Southern Federal University”; e-mail: SharoninaL@mail.ru; GSP 17A, 44, Nekrasovskiy, Taganrog, 347928, Russia; phone: +78634371704; the department of management; cand. of ec. sc.; associate professor.