

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники».  
(ТУСУР)

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
«Управление инновациями»

\_\_\_\_\_ /*А.Ф. Уваров*  
(подпись) (ФИО)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2011г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

по дисциплине

**АУДИТ КАЧЕСТВА**

Составлены кафедрой «Управление инновациями»

Для студентов, обучающихся по специальности 220501.65 «Управление качеством»

Форма обучения \_ очная

Составитель  
ассистент.

\_\_\_\_\_ Николаева Л.И.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2011г.

Томск 2011 г.

## **Введение.**

Учебная дисциплина «Аудит качества» предназначена для подготовки студентов по направлению «Управление качеством». Является дисциплиной федерального компонента, относится к циклу специальных дисциплин (СД.04).

В процессе изучения дисциплины «Аудит качества», студенту необходимо получить знания и приобрести навыки по проведению внутренних или внешних аудитов систем менеджмента качества, и/или систем экологического менеджмента на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2003, соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Цель данного пособия состоит в необходимости выработать у студентов навыки планирования, организации и проведения аудитов в соответствии с ISO 19011, навыки оценивания процессов системы менеджмента качества (СМК) с целью их улучшения, навыки составления отчетов о результатах аудита и подведение итогов внутренних аудитов систем менеджмента.

Для полноценного понимания и усвоения материала дисциплины «Аудит качества», необходимо предварительно изучить дисциплины «Основы обеспечения качества», «Управление качеством», «Сертификация систем управления качеством».

Для углубленного изучения и освоения материала целесообразно применение различных форм самопроверки знаний студентов: тесты, задачи, упражнения, которые могут быть использованы при проведении практических занятий, выполнении контрольных и аудиторных работ, а также при самостоятельном изучении дисциплины.

Одним из наиболее интенсивных способов изучения дисциплины является самостоятельное решение практических задач. При этом вырабатываются навыки работы с документами, процедуры планирования, анализа самооценки предприятия, усваивается методика оценки эффективности функционирования системы, навыки подготовки и проведения аудитов.

Предлагаемые задания позволят глубже освоить теоретические и практические вопросы оценки системного управления качеством, научиться интерпретировать и применять требования стандарта ISO 9001, формулировать и классифицировать несоответствия и выявлять возможности для совершенствования системы; выполнять последующий контроль мероприятий; измерять результативность корректирующих мероприятий.

## **Практическое занятие № 1**

### **Раздел 1. Руководящие указания по проведению аудита СМК и/или систем экологического менеджмента**

**Цель занятия:** Изучение стандартов и терминологии по ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 19011-2003 : внутренние, внешние аудиты, критерии аудита, свидетельства аудита, выводы (наблюдения) аудита, заключение по результатам аудита, проверяемая организация, программа аудита, план аудита, область аудита, компетентность. Применение ГОСТ Р ИСО 9001-2008 при подготовке и в ходе аудита.

**На занятии** Студенту следует понять, что Аудит – это процесс, включающий в себя сбор информации для проведения независимой оценки на основе признанного стандарта качества с целью общего улучшения системы менеджмента, увязанное с целями бизнеса. Проведение аудитов – это не только критический аспект соответствия

системы менеджмента качества, но также возможность обеспечить максимальное использование преимуществ внедрения ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

Студенту предлагается освоить:

1. Методику использования ГОСТ Р ИСО 9000-2001 в работе
2. Приемы и методы аудита в соответствии с ГОСТ Р ИСО 190011-2003

Студенту необходимо приобрести навыки использования ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 19011-2003 при поиске терминов и определений.

Для закрепления материала студенту рекомендуется выполнить следующие задания:

**1. Найти в ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, и дать определение терминам:**

- 1.1. Менеджмент качества
- 1.2. Процесс
- 1.3. Запись
- 1.4. Компетентность
- 1.5. Аудитор
- 1.7. Процедура
- 1.7. Аудит
- 1.8. Критерии аудита
- 1.9. Верификация
- 1.10. Валидация
- 1.11. Свидетельства аудита
- 1.12. Несоответствие
- 1.13. Результативность
- 1.14. Эффективность

"

**2. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 найти и определить несоответствия в предложенных документах:**

- 2.1 . Политика в области качества.
- 2.2. Должностная инструкция
- 2.3. Инструкция на процесс
- 2.4. Руководство по качеству

## **Практическое занятие № 2**

Раздел 2. Подготовка экспертов по внутренним проверкам качества.

### **Цель занятия:**

Определить принципы проведения аудита. Этичность поведения, беспристрастность, профессиональная осмотрительность аудиторов, независимость. Подход, основанный на свидетельстве. Квалификационные требования , предъявляемые к аудиторам. Личные качества аудитора.

**На занятии** Студенту следует понять, для того чтобы аудит был эффективным, люди, его проводящие, должны удовлетворять многочисленным требованиям. Быть аудитором в области качества гораздо сложнее с психологической точки зрения, нежели аудитором в финансовой сфере. В части скрупулезного исследования документов эти профессии схожи, но главный объект пристального внимания аудитора системы менеджмента качества – персонал проверяемого подразделения. В ходе проверки аудитору приходится контактировать, задавать каверзные вопросы, уметь слушать, оценивать процессы и работу персонала.

В Рекомендациях по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды записано, что аудитор должен обладать следующими качествами: быть открытым для альтернативных идей и различных точек зрения, дипломатичным в отношениях с людьми, наблюдательным, восприимчивым к изменению ситуации, упорным в

достижении поставленной цели, решительным, уверенным и беспристрастным. Любители спорить, критиковать – неподходящие кандидатуры на должность аудитора.

Кроме личностных данных аудитор должен обладать обширными знаниями и навыками, которые обеспечиваются образованием, опытом работы в данной компании, дополнительным обучением и опытом в проведении проверок. Т.е. аудитор должен хорошо разбираться и в вопросах теории управления качеством, и в регламентирующих документах по качеству, и в методике аудита системы менеджмента качества, и в деятельности компании в целом, а также отдельных ее процессов, в продукции и пр. Понятно, что один человек может не обладать знаниями тонкостей всех технологических процессов, выпуска всех видов продукции. Поэтому для разных объектов аудита состав аудиторской группы может быть разным.

**Задание 1.** В соответствии с ГОСТ Р ИСО 190011-2003, используя Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества, где записано, какими качествами должен обладать аудитор, студенту необходимо составить (разработать) анкету для аудитора, объектом аудита которого будет процесс «Управление персоналом». Требования к квалификации, опыту и личным качествам аудиторов приведены в Приложении А .

**Задание 2.** В предложенном сценарии аудита, найти ошибки в поведении аудитора. (Приложение В .)

### **Практическое занятие № 3**

Раздел 3. Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества

#### **Цель занятия:**

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 190011-2003 приобрести навык составления плана аудита, в соответствии с разработанной Программой аудитов.

#### **На занятии**

Студенту необходимо понять, что проведение аудита является неотъемлемой частью любой хорошей системы менеджмента качества. Оно обеспечивает на регулярной основе гарантию адекватной работы этих систем.

Как и любой процесс, аудит подвергается планированию. Годовой план разрабатывается и составляется так, чтобы в течение года были проверены все элементы системы менеджмента качества и подразделения компании. В экстренных случаях, проводятся внеплановые, оперативные, аудиты.

Годовая программа аудита обычно разрабатывается службой качества и утверждается первым лицом организации. Управление программой аудита предусматривает помимо всего прочего четкое определение целей и объема подобной программы. На объем программы аудита могут оказывать влияние: область распространения, цели и продолжительность каждого аудита;

Внеплановые аудиты вносятся в программу с указанием даты и причины проведения.

**Задание 1.** Используя принципы менеджмента качества и рекомендации ГОСТ Р ИСО 190011-2003 составить программу внутренних аудитов организации, предприятия.

При выполнении задания студенту следует руководствоваться тем, что в качестве целей программы аудитов могут быть:

- требования системы менеджмента;
- требования контракта;
- необходимость оценки поставщиков;
- потенциальные риски;
- приоритеты менеджмента.

**Задание 2.** На основании ГОСТ Р ИСО 190011-2003, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Составить План аудита процесса «Управление персоналом».

При выполнении задания студенту следует понять, что кроме годовых планов необходимо также составление подробной программы конкретных аудитов, в которой надо определить: время аудита (день, час, минута); место вводного слова; его временной ход; подразделения, участвующие в проверке.

Студенту необходимо помнить, что план каждого аудита согласовывается с членами группы и руководителем проверяемого подразделения. Как правило, для этого проводится предварительное совещание по аудиту, на котором обсуждаются график мероприятия, его цели и задачи, распределяются обязанности внутри группы, а ее члены обеспечиваются всеми необходимыми для работы документами.

#### **Практическое занятие № 4**

Раздел 3. Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества

##### **Цель занятия**

Приобретение навыка проведения аудита, согласно составленного Плана аудита.

**На занятии** студенту необходимо понять, что самостоятельная подготовка аудитора к аудиту состоит в изучении предоставленных документов по СМК, программы проверки, особенностей деятельности проверяемого подразделения и должностных обязанностей его сотрудников, его взаимосвязи с другими подразделениями компании. Каждый аудитор согласовывает с руководителем службы проверок дату, время и маршрут аудита.

Маршрут аудита предполагает проверку всех направлений деятельности, в той последовательности, в которой они выполняются в подразделении. Обычно производится выборка из завершенных или находящихся на стадии выполнения работ данного подразделения и проверяются записи о качестве на каждом этапе их исполнения.

Аудитор также готовит контрольные листы, бланки протоколов о несоответствии и отчета об аудите. Контрольный лист представляет собой своеобразную памятку аудитора в виде списка ориентировочных вопросов, на которые в ходе аудита ему необходимо получить ответы для установления соответствия реального состояния проверяемого объекта требуемому.

Надо определить группу аудиторов (аудиторы получают задание в письменной форме), затем оповестить все заинтересованные стороны, по крайней мере, за четыре недели до начала аудита.

Руководитель аудиторской группы назначается из тех аудиторов, которые приобрели соответствующий опыт на предыдущих проверках системы менеджмента качества. Помимо его компетентности важно, чтобы он был знаком также с проверяемой профессиональной деятельностью. Ответственность Руководителя аудиторской группы распространяется на весь объем проводимого аудита. Он регулирует работу группы аудиторов в ходе подготовки, проведения и составления отчетов аудита.

Членов группы аудита назначают из специалистов, которые имеют профессиональную практику, аудиторскую подготовку, а также специальное образование, необходимое для осуществления проверки. Важным условием при этом является их независимость. Число членов аудиторской группы определяется объемом задачи и временем. Лучше всего, когда в состав группы входит аудитор-эксперт (специалист в контролируемой сфере).

Аудитор-эксперт во время аудита работает под руководством руководителя аудиторской группы.

#### **Задание 1.**

Используя методы сбора информации провести анализ документов организации, предложенной для учебных целей (Приложение 3) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и ответить вопросы:

Выполняя задание, студенту рекомендуется ответить на следующие вопросы:

Актуализированы ли документированные процедуры?

- Адекватны ли документированные процедуры?
- Соответствует ли система менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008?
- Существует ли система менеджмента качества?
- Необходимы ли корректирующие воздействия?
- Проверяется ли система менеджмента качества на регулярной основе?
- Регулярно ли вносятся изменения в систему менеджмента качества?
- Необходимы ли изменения?
- Адекватны ли процедуры?
- Актуализированы ли процедуры?

### **Практическое занятие № 5**

Раздел 3. Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества

**Цель занятия:** Приобрести навык проведения аудита, согласно составленного Плана.

**На занятии** студенту необходимо усвоить, что внутренние аудиты проводятся в подразделениях организации через запланированные промежутки времени, чтобы установить:

- а) соответствует ли система менеджмента качества запланированным требованиям;
- б) эффективно ли действует система менеджмента качества и поддерживается ли она в рабочем состоянии.

Проведение аудита можно назвать процессом сбора информации, с целью оценки системы менеджмента качества для её улучшения, с применением предупреждающих и корректирующих действий.

На занятии студенту следует понять, что суть аудита – процесс сбора информации.

Проведение аудита также обеспечивает средство обратной связи, с помощью которой можно определить усовершенствования в системе качества и выполнить их.

#### **Задание 1.**

Составить Чек\_лист аудита процесса «Управление персоналом» в соответствии с пунктами Стандарта ИСО ГОСТ Р 9001-2008.

При выполнении задания студенту следует учитывать, что Лист вопросов по построению может соответствовать структуре стандарта, а может быть составлен на основании отдельных процессов. Очевидно, что в случае второго метода для этого требуются большие организационные усилия. Для начинающих аудиторов большую проблему представляет постановка вопросов и составление списка вопросов. Частично эту проблему можно решить, если перед постановкой конкретных вопросов поставить два вспомогательных вопроса:

- Что мы проверяем?
- Что ищем в том, что проверяем?

Например:

- Что мы проверяем?

Управление продукцией, не соответствующей установленным требованиям.

- Что мы ищем?

Как нам отделить несоответствующую продукцию?

- Что мы ищем?

Как и чем ее обозначают?

- Что мы ищем?

Кто принимает решения о судьбе несоответствующей продукции?

- Что мы ищем?

Как обеспечивается предотвращение случайного применения этой продукции?

- Что мы ищем?

Какие исправительные мероприятия предприняты для исключения повторения?

#### **Задание 2.**

Используя Методы сбора информации, которые включают в себя :

- беседы;

- наблюдение за деятельностью персонала;

Ответить на вопросы:

Понимаема ли система менеджмента качества персоналом организации?

Работает ли система менеджмента?

Работают ли процедуры?

Эффективна ли система менеджмента?

Задание выполняется в процессе выполнения учебного аудита.

Для выполнения задания студенту рекомендуется подготовить Чек-лист проверяемого процесса (подразделения).

### **Практическое занятие № 6**

Раздел 4. Анализ производственных ситуаций при проведении внутреннего аудита.

#### **Цель занятия:**

Применение стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2008 с целью выявления выполнения его требований или выявления несоответствий по пунктам: 4 «Система менеджмент качества» и 5 «Ответственность руководства», в различных производственных ситуациях.

На занятии студенту необходимо приобрести навыки работы с ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Научиться применять требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008 к различным производственным ситуациям. Выявлять несоответствия или выполненное требование.

#### **Задание 1.**

Найти соответствия/несоответствия по п.4«Система менеджмент качества» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2,3. (Приложение 4)

Пользуясь стандартом, студенту необходимо определить, содержатся ли в ИСО 9001-2008, требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если «да», то к какому подпункту относятся, насколько они выполнены, (правы ли аудиторы)

#### **Задание 2.**

Найти соответствия/несоответствия по п.5 «Ответственность руководства» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2, 3. (Приложение 5)

Пользуясь стандартом, студенту необходимо определить, содержатся ли в ИСО 9001-2008, требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если «да», то к какому подпункту относятся, насколько выполнены, (правы ли аудиторы)

### **Практическое занятие № 7**

Раздел 4. Анализ производственных ситуаций при проведении внутреннего аудита

#### **Цель занятия:**

Применение стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2008 с целью выявления выполнения его требований или выявления несоответствий по пунктам: 6. «Менеджмент ресурсов» и 7. «Процессы жизненного цикла продукции».

На занятии студенту необходимо приобрести навыки работы с ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Научиться применять требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008 к различным производственным ситуациям. Выявлять несоответствия или выполненное требование.

Научиться находить требования к производственной ситуации.

#### **Задание 1.**

Найти соответствия/несоответствия по п.6 «Менеджмент ресурсов» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственной ситуаций 1,2,3. (Приложение 6)

Пользуясь стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определить, содержатся ли требования, касающиеся рассматриваемой ситуации.

#### **Задание 2.**

Определение соответствия/несоответствия по п.7 «Процессы жизненного цикла продукции» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2, 3. (Приложение 7).

Пользуясь стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определить, содержатся ли требования, касающиеся рассматриваемой ситуации.

### **Практическое занятие № 8**

Раздел 4. Анализ производственных ситуаций при проведении внутреннего аудита.

#### **Цель занятия:**

Применение стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2008 с целью выявления выполнения его требований или выявления несоответствий по пунктам: 8.« Измерение , анализ улучшение»

На занятии студенту необходимо приобрести навыки работы с ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Научиться применять требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008 к различным производственным ситуациям. Выявлять несоответствия или выполненное требование. Научиться находить требования к производственной ситуации.

#### **Задание 1.**

Определить соответствия/несоответствия по п.8.1\_8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2,3. . (Приложение 8).

Пользуясь стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определить, содержатся ли требования, касающиеся рассматриваемой ситуации.

Студенту следует:

- Идентифицировать несоответствие;
- Принять решение о корректирующем действии;
- Определить потенциал для улучшения.

#### **Задание 2.**

Пользуясь стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008, п.8.4\_8.5 определить, содержатся ли требования, касающиеся производственных ситуаций 1,2, 3. (Приложение 9). Выявить соответствия/несоответствия .

При анализе ситуаций студенту следует:

- Идентифицировать соответствия/несоответствия
- Принять решение о предупреждающем /корректирующем действии
- Внедрить предупреждающее/корректирующее воздействие
- Определить потенциал для улучшения.

### **Практическое занятие № 9**

Раздел 5. Отчеты о несоответствиях . Классифицирование отчетов о несоответствии .

#### **Цель занятия.**

Исполнение требований стандартов ISO 9001-2008 о необходимости документального оформления результатов аудитов. Приобретение навыков документального оформления результатов проверок , отчетов о несоответствиях.

**На занятии** студенту следует усвоить, что в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001-2000 результаты аудитов должны быть задокументированы и доведены до сведения персонала, ответственного за область проверки. Существует потребность в особом методе регистрации каждого случая несоответствия и правильности его оформления.

Пока не существует специальной формы, оформления несоответствия. Каждая организация создает форму, подходящую для себя. К оформлению формы предъявляются определенные требования:

1. Подробный заголовок, позволяющий обращаться к любой детали аудита.
  2. Уникальный номер.
  3. Поле для аудитора, чтобы записать детали обнаруженного несоответствия.
  4. Поле для проверяемого, чтобы записать корректирующее действие, которое надо предпринять, и предполагаемую дату его завершения.
  5. Поле для аудитора (или заменяющего его лица), чтобы подтвердить, что это действие произведено вовремя и было ли оно эффективным.
  6. Поле для руководства организации, чтобы записать их точку зрения на полученные данные, и указание на любые требуемые дальнейшие действия.
- (Пример отчета о несоответствии приведен в Приложении 10)

Студенту необходимо усвоить, что:

1. На каждое несоответствие должен быть отдельный отчет.
2. Отчет аудитора должен содержать три пункта:
  - а) наблюдение, которое полно и точно детализирует то, что было увидено/найдено аудитором. Чтобы подтвердить его точность, это наблюдение должно быть удостоверено проверяемым;
  - б) ссылка на статью стандарта и/или документы по качеству самой организации;
  - в) разъяснение требований статьи/документации, на которые делается ссылка.

### **Задание 1**

Оформить отчет о несоответствиях по производственным ситуациям 1,2,3,4,5 (Приложение 11) требований п.8.1\_8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

При выполнении задания студенту следует иметь в виду, что несоответствие должно соотноситься только с одной статьей стандарта – самой подходящей., при этом в некоторых случаях соотнесение может быть только с документацией самой организации.

## **Практическое занятие № 10**

Раздел 5. Отчеты о несоответствиях . Классифицирование отчетов о несоответствии .

Интервьюирование и классификация сообщений

### **Цель занятия.**

Анализ отчетов о несоответствиях.

Матричный анализ – это дополнительное средство, которое может помочь аудитору и руководителю аудиторской группы. После завершения аудита структурного подразделения или компании отчеты о несоответствии сводятся в матрицу.

**На занятии** студенту следует усвоить, что проведение аудита включает в себя проверку наличия документов системы менеджмента, проверку их соответствия установленным требованиям, проверку выполнения требований, указанных в этих документах, и фиксирование обнаруженных несоответствий.

Для оценки того, насколько персонал проверяемого подразделения знает, имеет в своем распоряжении, понимает и использует в своей работе документы компании, относящиеся к системе менеджмента качества, а также насколько данные документы помогают достигать цели, озвученные в политике по качеству, (помимо ознакомления с данными о качестве в виде контрольных записей), аудиторы проводят собеседования с сотрудниками подразделения. По завершению подобных интервью аудитор совместно с интервьюируемым подводит его итог и делает выводы. Все наблюдения, замечания, сведения об интервьюируемых, документации и оборудовании фиксируются в Чек\_листе.

При обнаружении несоответствий, они регистрируются, классифицируются по значимости и протоколируются.

### **Задание 1.**

Составить матрицу несоответствий для на основании отчета о несоответствиях аудита (Приложение 12)

В процессе выполнения задания студенту рекомендуется провести анализ отчета аудита и классифицировать несоответствия и замечания, выявленные в ходе аудита.

## Практическое занятие № 11

Раздел 6. Составление отчета

### Цель занятия.

Составление отчета аудита.

Студенту следует помнить, что правильность выполнения отчета имеет критически решающее значение для окончательного результата аудита и для поддержания системы соответствующих правильных записей. Используемые системы отчетов отличаются от фирмы к фирме и подразделяются от простого комплекта отчетов о несоответствиях до полного фактического аудиторского отчета, который может сам по себе описывать обнаруженные несоответствия или дополняться отдельными отчетами о несоответствиях. Независимо от того, какая система используется, главным является то, чтобы содержащаяся информация была фактической, понятной, согласованной со всеми сторонами и четко определяющей любые требуемые последующие действия.

**На занятии** студенту рекомендуется использовать практические советы:

Всегда лучше стараться выполнить отчет по возможности во время аудита и не переносить его на самый поздний срок. Часто есть соблазн отложить составление отчета «на потом», надеясь, что будет больше времени, но, чаще всего, это не происходит, и последующий отчет может быть задержан, вследствие чего его эффективность и точность уменьшатся. Как бы ни точны и полны были записи, они не заменят своевременного отчета о ситуации, и никогда не стоит полагаться на память. Когда несоответствия выявлены в ходе аудита, важно, чтобы они были вовремя зафиксированы и согласованы со всеми заинтересованными сторонами. Поэтому лучше всего выполнить эти отчеты немедленно или до заключительного совещания. Любой письменный отчет, если это необходимо, может быть отложен, но только в самом крайнем случае. Придерживаясь порядка немедленной отчетности, можно достигнуть адекватности проверки, а быстрота и точность завершения корректирующих действий значительно увеличиваются.

### Задание 1.

Оформить отчет по аудиту процесса «Управление персоналом».

Включить отчет о несоответствиях. Предоставить отчет

Согласовать корректирующие воздействия и график их внедрения. Согласовать дату для последующей проверки.

При выполнении задания студенту следует помнить, что хороший отчет по аудиту – это добавленная ценность. Он позволяет показать влияние несоответствий на такие цели деятельности, как:

- безопасность (потенциальные риски);
- удовлетворенность потребителей;
- качество продукции /услуги (уровень брака и связанные с ним расходы).

Аудиторский отчет должен содержать определенную информацию об аудите и области проверки.

Предлагается следующее содержание отчета:

- а) отчеты о несоответствиях
- б) заполненные чек\_листы
- в) аудиторские заметки
- г) предупреждение
- д) области, где найдены несоответствия
- е) количество найденных несоответствий

Другая информация может быть добавлена по желанию,

Каждая организация может иметь свою собственную систему выполнения отчета. Если нет, то вышесказанное может быть использовано как полезное руководство.

## **Практическое занятие № 12**

### **Раздел 6. Составление отчета**

#### **Цель занятия:**

Составление отчета об аудите.

#### **Задание 1.**

При выполнении задания студенту необходимо усвоить, что отчет об аудите составляется на основе записей в чек\_листах и протоколах и должен содержать только факты, быть понятным, точным и обоснованным, а также согласованным со всеми заинтересованными сторонами. Аудиторский отчет должен содержать определенную информацию об аудите и области проверки. В выводах отчета дается оценка того, насколько проверяемое подразделение обеспечивает достижение целей компании по качеству, эффективны ли и оперативны ли корректирующие и упреждающие мероприятия. Также в отчете даются рекомендации по внедрению корректирующих воздействий и совершенствованию документации по системе менеджмента качества

После утверждения отчета руководителем по качеству отчет либо просто направляется руководству проверенного подразделения, либо проводится итоговое совещание, на котором обсуждаются результаты аудита, причины возникновения несоответствий и пути их преодоления, а также решаются возможные разногласия.

Результаты аудитов периодически подвергаются мониторингу, который предоставляет данные об изменении числа и характера выявленных несоответствий во времени, скорости внедрения улучшений, выявляет наиболее узкие с точки зрения дефектов места в элементах СМК и подразделениях.

### **Основная литература**

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством, Учебник, ИНФРА-М, 2011.- 253с.
2. Трофимов, А.В. Аудит качества : учебное пособие / А.В. Трофимов. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 96 с.
3. Бейсова Р. С. Аудит качества Учебное пособие для студентов вузов, УлГТУ 2009 - 66с.
4. Шичков Н.А., Орлова Е.Г., Семибратов Д.А. Внутренний аудит системы менеджмента: Учебное пособие.-СПБ: УМЦ «РЕГИСТР КОНСАЛТИНГ», 2009
5. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования
7. ГОСТ Р ИСО 19011-2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента
8. Герасимов, Б.И. Управление качеством: Учебное пособие/ Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М.: 2005.-272 с.

- 9.. Мазур, И.И. Управление качеством. Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. Качеством"/ под общей редакцией И.И. Мазура, В.Д. Шапиро. – 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2005. – 400 с.
- 10.. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях, 2000, 432 с.
- 11.. Окрепилов В. В. Словарь терминов и определений в области экономики и управления качеством. Спб.: Изд. "Наука", 1999
12. Бычкова С.М. и другие Основы аудита: Учебник, 2000 Серия: Библиотека журнала "Бухгалтерский учет"; Изд.: Бухгалтерский учет.
- 13.. Рахлин К.М. , Мацута В.Д., Дымкина О.Д. Настольная книга внутреннего аудитора, СПб.: ООО "Издательский дом "Измайловский", 2003. - 120 с.
- 14.. Б.Робертсон. Лекции об аудите качества:-библиотека журнала «Стандарты и качество», М.2000-268с.
- 15..Игнатъева А.В., Максимцов М.М. Исследование систем управления. — М.:ПРИОР,2002. — 384 с.
- 16..Круглов М.Г. Управление качеством и эффективностью Учебное пособие - – М.: Дело АНХ, 2009.-336 с.

#### Ресурсы Internet (Часть ресурса удаленного доступа)

1. Новостные ленты ресурса "KlubOK.net" [Электронный ресурс] управление качеством Методические рекомендации по организации функционирования системы менеджмента качества на предприятиях . <http://www.klubok.net>
2. Ирлица Л.В. Аудит [Электронный ресурс] / Л.В. Ирлица, учебно-методический комплекс // Образовательный портал МИЭМП Центр дистанционных образовательных технологий МИ ЭМП <http://www.e-college.ru> (дата обращения 01.09.2011)