

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ВНУТРЕННЕГО АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Шушакова Е.Н.¹, Коровкин М.В.²

¹Национальный исследовательский Томский Государственный Университет, Томск, e-mail: shushakova-ekaterina-19@yandex.ru

²Национальный исследовательский Томский Государственный Университет, Томск, e-mail e-mail: mvk@tpu.ru

Аннотация: Статья посвящена современной проблеме совершенствования процесса внутреннего аудита СМК на предприятии. С целью повышения результативности рассматриваемого процесса предлагается использование автоматизации и цифровизации внутреннего аудита СМК. Показаны достоинства и недостатки перехода на автоматические и цифровые системы. Предложены новые идеи по улучшению данного процесса с помощью фиксирования незначительных наблюдений и применяемых мероприятий (подходов), которые позволили добиться значимых результатов. Такой подход позволяет выявлять сильные и слабые стороны, а также угрозы для предприятия и учитывать их при проведении SWOT и PEST анализов.

Ключевые слова: система менеджмента качества; внутренний аудит СМК; автоматизированные системы; цифровизация; процессы СМК.

IMPROVING THE INTERNAL AUDIT PROCESS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Shushakova E.N.¹, Korovkin M.V.²

¹National Research Tomsk State University, Tomsk, e-mail: shushakova-ekaterina-19@yandex.ru

²National Research Tomsk State University, Tomsk, e-mail: e-mail: mvk@tpu.ru

Abstract: The article deals with the modern problem of improving the process of internal audit of the QMS at the enterprise. In order to improve the effectiveness of the process under consideration, the use of automation and digitalization of the internal audit of the QMS is proposed. The advantages and disadvantages of switching to automated and digital systems are shown. New ideas to improve this process by recording minor observations and applied measures (approaches) that have led to meaningful results are proposed. This approach allows identifying strengths, weaknesses and threats to the enterprise and taking them into account in SWOT and PEST analyses.

Keywords: Quality Management System; internal audit of the QMS; automated systems; digitalization; QMS processes.

Успешное развитие предприятия в современных условиях предполагает внедрение системы менеджмента качества, основанной на выполнении требований международных стандартов серии ISO 9000. Внутренний аудит является одним из инструментов менеджмента для мониторинга и проверки результативности внедрения и функционирования системы предприятия собственными силами. Актуальность проблемы совершенствования процесса проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества (СМК) отражена в эволюции стандартов ГОСТ Р ИСО 19011:2012/2021. Совершенствование процесса внутреннего аудита и эффективное использование его возможностей являются ключевыми направлениями улучшения деятельности предприятия [1, 2].

Как правило, на основе анализа результатов внутренних аудитов руководство организации разрабатывает корректирующие действия, способствующие уменьшению потерь и, как следствие, улучшению деятельности всего предприятия. Управленческие решения

направлены на устранение выявленных отклонений от установленных требований. Обычно, такие отклонения обозначаются аудиторами как «несоответствия» и «замечания», фиксируемые в протоколах и отчётах по аудиту необходимо регистрировать. Во многих организациях не обращают внимание на незначительные, официально нефиксируемые замечания, так называемые «наблюдения». На наш взгляд, следует фиксировать и «наблюдения», для обозначения свидетельств аудита, которые не подкреплены достаточными доказательствами для их классификации в качестве «несоответствий» [3]. Отмеченные отдельные «наблюдения» могут представлять совокупность отклонений, относящихся к одному критерию, и могут быть классифицированы как «несоответствие». Например, досадный выход из строя оргтехники или компьютера на отдельном рабочем месте вряд ли можно отнести к «несоответствию» или «замечанию» и письменно отразить в отчёте по аудиту. Однако такое событие, фиксируемое на нескольких рабочих местах, позволяет выявить системную ошибку, относящуюся к работе сервисной службы предприятия или, возможно, к процессу закупок у недобросовестного поставщика.

Эффективное выявление системных ошибок и проблемных ситуаций на основе анализа наблюдений возможно только при комплексном представлении результатов аудита на основе использования цифровых информационных технологий [4].

В современном мире информационные технологии являются центральной частью многих бизнес-операций. Как следствие, информационные технологии и управление не могут быть разделены. И превращение существующего процесса внутреннего аудита в цифровой может автоматизировать многие задачи и устранить постоянно возникающие системные ошибки и проблемы в работе СМК организации.

В 2020 году при переходе на дистанционную работу во многих предприятиях стали проводиться и внедряться дистанционные и виртуальные аудиты. В ходе этого перехода компаниям пришлось пересмотреть и переработать процессы и процедуры для удалённых аудитов. В 2021 году был введён новый стандарт ГОСТ Р 59424-2021 «Руководящие указания по дистанционному проведению анализа состояния производства и аудита систем менеджмента», который предоставляет подробные рекомендации по проведению аудитов удаленным способом от этапа постановки целей программы аудита до момента выполнения корректирующих мероприятий по результатам проверки [5].

В сложившейся ситуации при современном уровне развития информационных технологий возможна оптимизация процесса сбора, учёта и анализа данных, с помощью автоматизации управления процессом внутреннего аудита. Разработка и внедрение данного программного обеспечения для автоматизации регистрации и анализа обнаруженных

несоответствий во время внутренних аудитов, может иметь важность для оценки стабильности производства продукции или предоставления услуг [6, 7].

Зарубежные специалисты в области качества считают, что цифровизация несет в себе огромный потенциал для развития, и использование передовых информационных технологий – будущее эффективного менеджмента [8, 9].

Для перехода к автоматизации процессов аудита существует три ключевых шага, которые должна предпринять организация:

1. Необходимо чётко определить видение и стратегию автоматизации. В качестве первого шага руководители должны проанализировать текущее состояние организации внутреннего аудита, чтобы понять, где и как происходит автоматизация.

2. Создать базовую инфраструктуру для поддержки развёртывания возможностей автоматизации. Это необходимо для эффективного внедрения, текущего обслуживания и снижения рисков.

3. Разработать операционную модель целевого состояния для поддержки и поддержания автоматизации. Операционная модель должна быть естественным продолжением существующей операционной модели информационной архитектуры, но она будет иметь некоторые ключевые отличия в отношении взаимодействия людей, процессов и технологий.

Использование новых цифровых технологий само по себе несёт не только успех и эволюцию в бизнесе, оно также сопровождается новыми рисками и опасностями, которые нельзя будет оставить без внимания. Но также помимо рисков необходимо учитывать плюсы и минусы перехода на автоматические и цифровые системы. Достоинства и недостатки автоматизации и цифровизации внутреннего аудита указаны в таблице 1.

Таблица 1 – Достоинства и недостатки автоматизации
и цифровизации внутреннего аудита

Плюсы	Минусы
анализ данных помогает найти систематические ошибки в СМК	сложность внедрения
улучшение качества проведения внутреннего аудита и СМК в будущем	невосприятие (открытый протест) коллективом компании
экономия временных затрат на проведение внутреннего аудита	возникновение непонимания между IT-отделом и отделом СМК предприятия
высвобождение трудовых ресурсов от потерь (временных, простоев, брака)	

направление высвобожденного времени на более важные задачи	
повышение продуктивности	

Очевидно, что все чаще аудиторы СМК будут сталкиваться с задачей проверки процессов, в которых очень слабо или совсем не вовлечён человек. Соответственно, аудиторам, проверяющим системы менеджмента, следует расширять свой кругозор и в сфере цифровизации, учитывать нюансы виртуального мира и соответственно корректировать свою аудиторскую практику.

Внутренний аудит направлен на выявление объективных свидетельств, подтверждающих соответствие или несоответствие критериям аудита и выполнения установленных требований. Для совершенствования процесса внутреннего аудита, на наш взгляд, необходимо обращать внимание не только на риски и возможности для улучшения, но и на применяемые мероприятия (подходы), которые позволили добиться значимых результатов («лучшие практики»), что соответствует требованиям моделей делового совершенства [10].

Такой подход позволяет выявлять сильные и слабые стороны, а также угрозы и возможности для предприятия и учитывать их при проведении SWOT и PEST анализов.

Таким образом, предложены три рекомендации по совершенствованию процесса внутреннего аудита на предприятиях:

1. Внедрить автоматизацию процесса проведения внутреннего аудита, используя современные подходы к цифровизации системы управления предприятием.
2. Регистрировать каждое незначительное, официально нефиксируемые замечания («наблюдения») для выявления системных ошибок на предприятии.
3. Уделять внимание мероприятиям, которые помогли организации добиться высоких результатов, для выявления сильных сторон организации.

Список литературы:

1. Фролова И.И. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2016. № 1. – С. 286–293.
2. Мухина А.С., Михайлов А.М. Становление и развитие внутреннего аудита. // Образование. Наука. Научные кадры. 2013. №4. С.151-156.
3. Шичков Н.А. Внутренний аудит системы менеджмента. Учебное пособие. - С-Пб.: Учебно-методический центр «бизнес класс», 2018. 42 с.

4. Гиниятуллина Д.Р. Совершенствование внутреннего аудита в государственном секторе. // Учет. Анализ. Аудит. 2019. 6(2). С.95-100.

5. ГОСТ Р 59424-2021. Руководящие указания по дистанционному проведению анализа состояния производства и аудита систем менеджмента. Введ. 2021-09-01. М.: Стандартинформ, 2021. 23 с.

6. Шушакова Е.Н., Безрученко Ю.Э., Дубинкин Д.М. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества в условиях КемеровоХиммаш-филиал АО «Алтайвагон» // Россия молодая: Сборник материалов XII Всерос. научно-практической конференции с международным участием, 21-24 апр. Кемерово. 2020. [Электронный ресурс] URL:

<http://science.kuzstu.ru/wpcontent/Events/Conference/RM/2020/RM20/pages/Articles/31716.pdf>

(дата обращения: 10.02.2022).

7. Смолина М.А., Пимонов А.Г. Автоматизация внутреннего аудита системы менеджмента качества на КемеровоХиммаш-филиал АО «Алтайвагон» // Россия молодая: Сборник материалов XII Всерос. научно-практической конференции с международным участием. Кемерово. 2020 г. [Электронный ресурс] URL:

<http://science.kuzstu.ru/wpcontent/Events/Conference/RM/2020/RM20/pages/Articles/31709.pdf>

(дата обращения: 10.02.2022).

8. Efrilianda D. A., Muslim M. A., Putra A. T., Purwinarko A. Software development internal audit quality with ISO 9001. Journal of Physics: Conference Series. 2020. vol. 1567(3) 032037. P. 1-5.

9. Mattias E., Birch-Jensen A., Gremyr I., Martin J., Melin U. Digitalisation and quality management: problems and prospects. production planning & control. 2021. vol. 32. P. 990–1003.

10. Руководство для организаций — участников конкурса на соискание премий правительства Российской Федерации в области качества. 2022. [Электронный ресурс]

https://roskachestvo.gov.ru/award/files/rukovodstvo_for_comp_2021.pdf (дата обращения:

10.02.2022).