

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

INTERNAL AUDIT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS A TOOL FOR MANAGING THE PROCESSES OF ORGANIZING ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION

M. Dombrovskaya

Summary: The relevance and significance of the article lies in the description of the audit management system in the organization of additional professional education that has introduced quality management. The article gives the basic concepts and describes the components of the audit of the quality management system, the direction of its improvement.

Keywords: audit, organization context, risk-based thinking, stakeholder, process approach.

Домбровская Марина Анатольевна

к.п.н., доцент, ГАУ ДПО «Институт развития образования
Иркутской области»
marina_dombr@mail.ru

Аннотация: Актуальность и значимость статьи заключается в описании системы управления аудитами в организации дополнительного профессионального образования, внедрившей менеджмент качества. В статье даны основные понятия и описаны составляющие аудита системы менеджмента качества, направления его совершенствования.

Ключевые слова: аудит, контекст организации, риск – ориентированное мышление, заинтересованная сторона, процессный подход.

Введение

Качественные образовательные услуги хочет получить каждый современный человек. Внедренная в образовательной организации система менеджмента качества (далее — СМК) предназначена для обеспечения качества предоставляемых услуг. В сфере образования, в том числе и дополнительном профессиональном образовании (далее — ДПО), в последнее время становится актуальной независимая оценка качества процессов организации процессов, которая осуществляется как в виде самообследования, так и сторонними организациями для повышения качества образования. Особенно актуален аудит качества. Аудит является инструментом управления качеством процессов организации и их улучшения. Основными стандартами в области аудита качества считают:

- ГОСТ Р ИСО 9001:2015,
- ГОСТ Р ИСО 19011-2021.

Однако, аудит качества в ДПО не развит. Поэтому так необходима и своевременна разработка научно-методических основ аудита качества в сфере ДПО.

В научной литературе представлены исследования, отражающие менеджмент образования оценку качества (Е.К. Аванесов, Ю.П. Адлер, М.Н. Артемьева, Е.Ю. Васильева, В.А. Исаев, В.А. Кальней, Т.П. Можяева, Ю.Г. Татур,

Е.Ф. Филиппова, С.Е. Шишов, Р.М. Шерайзина, Ю.В. Шленов, Т. Banta, L.A. Braskamp и др.). Многих ученых интересуют (и это, действительно, обосновано) государственные организации [8, с.4].

Но аудит в ДПО как форма системной оценки, а также новые формы аудита качества в них не отражены. Более того, организации ДПО не подлежат государственной аккредитации и поэтому очень важна в сфере ДПО независимая оценка качества в форме аудита для признания услуг организации. Самообследование же в рамках организации ДПО является достаточно формальным видом экспертизы. Все вышесказанное и определило тему нашего исследования.

Нами была определена цель данного исследования: развитие аудита качества процессов организации ДПО в рамках СМК.

Объект исследования: качество процессов в организации ДПО.

Предметом исследования является аудит как инструмент управления качеством деятельности организации ДПО.

Задачи исследования:

- раскрыть сущность аудита как инструмента управления качеством процессов в организации ДПО,
- разработать и апробировать алгоритм проведения внутреннего аудита качества процессов в организации ДПО с учетом современных требований и документированной процедурой «Внутренний аудит»,
- провести аудит группой подготовленных аудиторов.

В качестве основного подхода исследования выбран процессный подход, ориентированный на определение основных критериев процессов организации ДПО, которые необходимы для формирования оценки качества деятельности организации.

Методы исследования

Для решения поставленных задач использовались следующие методы исследования:

- анализ документов по аудиту качества,
- анкетный опрос – анализировались материалы опросов внутренних и внешних потребителей, всего приняли участие 300 респондентов;
- экспертный опрос (экспертами выступали внутренние аудиторы, уполномоченные по СМК института, а также внешние (международные аккредитованные аудиторы), всего 54 эксперта).

Научная новизна работы состоит в следующем:

1. Определены этапы проведения аудита как инструмента управления качеством процессов в организации ДПО.
2. Разработан процесс «Внутренний аудит» в рамках СМК организации ДПО.
3. Составлен алгоритм проведения внутреннего аудита организации ДПО.
4. Разработана документированная процедура «Внутренний аудит» с учетом требований новых международных стандартов на примере Института развития образования Иркутской области (далее – ИРО).
5. Определены организационные условия проведения аудита качества (формирование группы подготовленных внутренних аудиторов).
6. Определены критерии оценки аудита в организации ДПО, отвечающие современным требованиям международного уровня к аудиту.

Практическая значимость

Результаты исследования внедрены в СМК ИРО путем использования разработанного алгоритма проведения внутреннего аудита качества и составления документированной процедуры «Внутренний аудит». Была составлена дополнительная профессиональная программа

повышения квалификации «Внутренний аудит», которая утверждена на Совете по развитию института.

Результатом внедрения документированной процедуры «Внутренний аудит» явилось улучшение показателей эффективности процессов СМК института.

Описание процесса «Внутренний аудит»

Сегодня повышается роль аудита качества процессов в управлении организацией. Различают внешний и внутренний аудит организации. Согласно ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента» различают внутренние аудиты (аудит первой стороны) и аудиты, проводимые организациями у своих внешних поставщиков и иных внешних заинтересованных сторон (аудиты второй стороны) [1, с.2]. Кроме того, различают внешние аудиты третьей стороны [1, с.3]. У внешнего и внутреннего аудита различные задачи. Поэтому, по мнению А. Сонина, решение о необходимости внутреннего аудита не должно определяться наличием у компании внешнего аудитора [7, с.16]. При этом аудит служит инструментом контроля как собственника, так и государства [6, с.5].

Имеются единые конкретные условия, которые должны быть представлены в процедуре проведения внутренних аудитов (назначить ответственного, определить группу аудиторов, составить программу аудита, план аудита, график проведения аудита, опросные листы). Весь процесс аудита должен быть документирован, выявлены несоответствия, определены риски и корректирующие действия.

Аудит можно проводить непосредственно на месте, удаленно или комбинировано [1, с.16].

Единого набора показателей оценки не существует [3, с.2].

Проведение аудита в ИРО

Основой исследования нами были выбраны процессы управления, основные и поддерживающие процессы Института развития образования, выстроенные в процессной модели СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО серии 9000. Нужно отметить, что ведущая роль в системе управления качеством отводится самооценке деятельности института, процессов его структурных подразделений. Также осуществляется переход к аудиту качества. Для проведения аудита нам нужно было перейти от общепринятой практики оценки результата процессов организации к аудиту качества процессов. При этом для проведения аудита важно было сформировать группу аудиторов – профессионалов.

Понятно, что аудитор действует в интересах менеджера организации [12, с.238] и для улучшения оказываемых организацией услуг [13, с.14].

Однако, анализ имеющейся практики показал, что внутренняя оценка процессов института осуществлялась не всегда системно, аудиторы были недостаточно подготовлены, отсутствовали четкие критерии аудита, не всегда были программы аудита. Поэтому необходимо было сделать следующее:

- четко выстроить алгоритм проведения аудита в организации ДПО (рис.1),
- разработать и утвердить дополнительную профессиональную программу «Внутренний аудит» объемом 24 часа,
- создать группу внутренних аудиторов и обучить

их по программе «Внутренний аудит»,
— сформировать критерии оценки процесса «Внутренний аудит».

Итак, прежде всего, необходимо было разработать алгоритм проведения внутреннего аудита в организации ДПО (рис.1).

Исследование проводилось в 4 этапа:

1. Разработка алгоритма, назначение аудиторов.
2. Проведение анализа соответствия организационно – правовой документации аудируемых процессов документам регионального, федерального и международного уровней.
3. Подготовка информации для аудиторов. Непосредственное проведение аудита процессов.
4. Подведение итогов аудита.

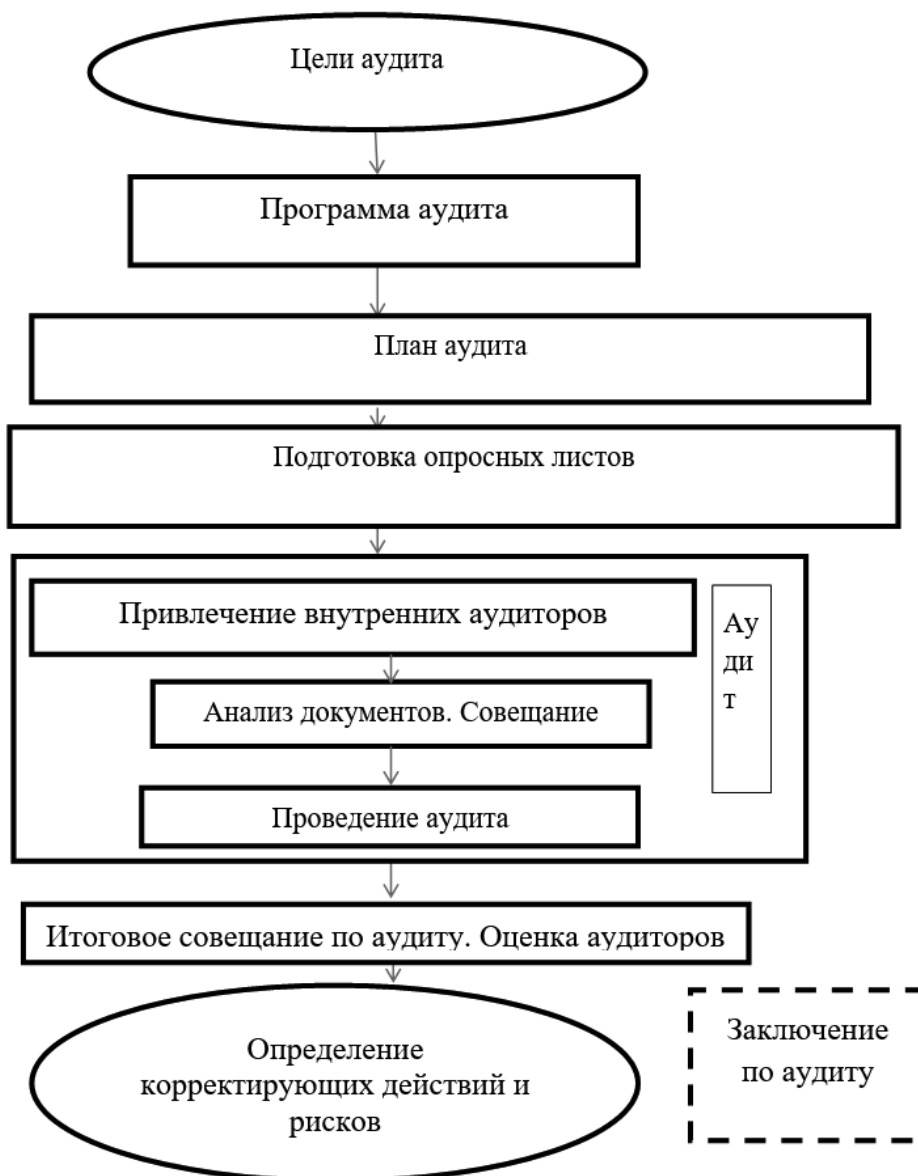


Рис. 1. Алгоритм процесса «Внутренний аудит в организации ДПО»

Таблица 1.

Результаты работы ИРО по проведению независимой оценки качества (аудитов).

№ п/п	Показатели эффективности	Аудит первый		Повторный аудит	
		Норматив	Результат	Норматив	Результат
1.	Доля невыполненных мероприятий в рамках программы аудитов	Не более 20%	19 %	Не более 10%	4 %
2.	Доля значительных несоответствий по результатам внутренних аудитов	Не более 10 %	9 %	Не более 10 %	3 %
3.	Доля отзывов, являющихся рекламациями и жалобами о работе аудиторов	Не более 10 %	10 %	Не более 10 %	2 %

В результате проведения аудита были выявлено, что доля значительных несоответствий составила 9% от всех выявленных несоответствий по 14 процессам из 28. На итоговом совещании аудиторы обсудили обнаружения аудита, выявили риски и наметили корректирующие действия, продумали и обсудили план улучшения процессов. Далее были проведены улучшения аудируемых процессов на основе корректирующих действий. Была обучена группа аудиторов (7 человек) по программе «Внутренний аудит». Затем был проведен повторный аудит. Аудиторами были отмечены улучшения аудируемых процессов относительно предыдущего аудита (доля значительных несоответствий уменьшилась на 6%). Главное, у каждого процесса была уже выстроена система оценки.

Оценка же процесса «Внутренний аудит» осуществлялась по следующим критериям:

- доля невыполненных мероприятий в рамках программы аудитов;
- доля значительных несоответствий по результатам внутренних аудитов;
- доля отзывов, являющихся рекламациями и жалобами о работе аудиторов.

Оценка процесса «Внутренний аудит» проводилась Главным аудитором организации.

Внутренний аудит был ориентирован на улучшение процессов организации. Внутренний аудит проводился в форме консалтинга (10, с. 32). В дальнейшем, возможно создание службы внутреннего аудита [9, с.2].

Заключение

Итак, внедрение внутреннего аудита качества позволило в значительной степени улучшить как процессы института, так и всю деятельность института в целом. Так, сравнительный анализ показателей СМК института по процессам показал, что при внедрении системы управ-

ления оценкой качества в институте эффективность процессов возросла на 10 % (было 75 % – стало 85 %), а количество незначительных несоответствий по результатам внутренних аудитов уменьшилось на 55 %.

Что же касается эффективности процесса «Внутренний аудит», то в связи с упорядочением этого процесса в институте по всем показателям эффективности данного процесса отмечена положительная динамика (таблица 1):

- Доля невыполненных мероприятий в рамках программы аудитов уменьшилась на 15 %;
- Доля значительных несоответствий по результатам внутренних уменьшилась на 6 %;
- Доля отзывов, являющихся рекламациями и жалобами о работе уменьшилась на 8 %.

Итак, проведенное исследование, показало, что сегодня повышение эффективности деятельности организации ДПО возможно за счет внедрения аудита качества. Повторный аудит показал улучшение качества процессов института, а значит, наше исследование подтвердило, что разработанный нами алгоритм проведения внутреннего аудита эффективен.

Формы внутреннего контроля постоянно меняются [5, с.261]. Система аудита является одной из современных эффективных форм внутреннего контроля. Аудит должен быть полезен организации [4, с.54]. Важно понимать, что внутренний аудит должен поддерживаться высшим руководством, но при этом быть независимым [14, с.145].

Необходимо дальнейшее улучшение системы аудита качества в организации ДПО на основе разработанного алгоритма, международных и национальных стандартов, а также внедрения новых методов и форм проведения аудита качества, а также автоматизированных информационных систем для обработки информации по результатам аудита и улучшениям [11, с.101].

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента». – М.: Стандартинформ, 2021. 49 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования», М.: Стандартформ, 2015. 23 с.
3. Василий Р. Как проверить/оценить службу внутреннего аудита, которая сама всех проверяет // Экономика и жизнь. – 2019. – № 10(9776). – С. 1–7. Режим обращения: <https://www.eg-online.ru/article/395725>
4. Лагай Е. Служба внутреннего аудита: аудит финансовой отчетности или аудит системы менеджмента? Журнал Management № 3'2021. – С. 54–59.
5. Пакшина, Т.П. Внутренний контроль и его место в системе эффективного менеджмента / Т.П. Пакшина // Материалы докладов международной научно-практической конференции «Социально-экономическое развитие организаций и регионов Беларуси: эффективность и инновации», Витебск, 2013 г. – Витебск, 2015. – С. 261 – 265.
6. Романова И.Б., Ермишина О.Ф. Аудит: электронное учебное пособие / И.Б. Романова, О.Ф. Ермишина; Ульяновский государственный университет. - Ульяновск: УлГУ, 2015. – 164 с.
7. Сонин А. Зачем компании внутренний аудит? / А. Сонин // Управление компанией. – 2013. – № 1. – С. 15–18.
8. Фан Т.Т.К. Факторы, влияющие на деятельность внутреннего аудита // Вестник Евразийской науки. – 2020. – №5. – С. 1 – 18. <https://esj.today/PDF/45ECVN520.pdf> (доступ свободный).
9. Шегурова, В.П. Внутренний аудит в системе управления предприятием / В.П. Шегурова, Ю.В. Трунтаева. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2013. – № 5 (52). – С. 424–427. – URL: <https://moluch.ru/archive/52/6890/>
10. Эмануэль В.Л., Иванов Г.А. Внутренние аудиты как управленческий инструмент: от теории к практике // Управление качеством в здравоохранении. – 2015. – №3. – [Электронный ресурс] – Режим обращения: <https://e.uprzdraz.ru/415239>
11. Alzeban A., Gwilliam Al Theeb Z.A.H., Mubaydeen T.H., Ismael M.F. The Effect of Applying the Organization Enterprise Resource Planning System (ERP) in the Quality of Internal Audit: A Case of Jordanian Commercial Banks // International Journal of Economics and Finance. – 2018. – № 5(10). – pp. 96–104.
12. Azzali S., Mazza T. The Internal Audit Effectiveness Evaluated with an Organizational, Process and Relationship Perspective // International Journal of Business and Management. – 2018. – № 6(13). – pp. 238–254.
13. Bednarek P. The Relationship between Organizational Attributes and Internal Audit Effectiveness // Research Papers of Wroclaw University of Economics. – 2017. – pp. 11–24.
14. Muneer S., Basheer M.F., Shabbir R., Zeb A. Does Information Technology (IT) Expedite the Internal Audit System? Determinants of Internal Audit Effectiveness: Evidence from Pakistani Banking Industry // The Dialogue. – 2019. – № 2(14). – pp. 144–157.

© Домбровская Марина Анатольевна (marina_dombro@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»