

## ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ ВНУТРЕННИХ АУДИТОРОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Павлов К.А., Охрименко Е.О.**

*Белорусский национальный технический университет  
Минск, Республика Беларусь*

Система менеджмента качества (далее – СМК) является важной частью общей системы управления организацией. Предприятие должно определить свои системы и процессы, содержащиеся внутри них, чтобы давать возможность системе быть управляемой и улучшенной. [1]

Для ряда организаций сертификация СМК не является обязательным условием, к примеру, для деятельности аккредитованных испытательных лаборатории (СМК рассматривается как одно из условия прохождения аккредитации). Поэтому в данном случае высокое доверие к результативности самой СМК лаборатории опирается на доверии к работе внутренних аудиторов. Для того чтобы процедура внутренних аудитов осуществлялась результативно и эффективно для организации необходимо учитывать следующие факторы:

- компетентность внутренних аудиторов;
- остаточность внутренних аудиторов для проведения необходимого количество аудитов в запланированные интервалы времени. [2]

Так как эффективность и результативность внутренних аудиторов СМК аккредитованных лабораторий напрямую зависит от компетентности самих аудиторов, а также ввиду того, что в СТБ ISO 9001 и СТБ ISO 19011 не регламентируется процедура оценивания компетентности и результативности деятельности внутренних аудиторов, то появляется необходимость разработки универсальной методики, позволяющей производить регулярный мониторинг компетентности внутренних аудиторов, и создавать основы для формирования кадрового резерва внутренних аудиторов из числа сотрудников лаборатории и для формирования системы мотивации внутренних аудиторов, коррелирующую с результатами оценки и мониторинга компетентности аудиторов.

В рамках дипломного проекта для одного из аккредитованных испытательных центров Республики Беларусь – ВСУ «Могилёвской облветлаборатории», была разработана поэтапная методика оценивания компетентности внутренних аудиторов:

- 1 этап – Оценка соответствия кандидата на должность внутреннего аудитора;

- 2 этап – Оценка результативности работы внутреннего аудитора.

В рамках первого этапа производится оценивания уровня профессионализма аудиторов, а также их личностные качества. Для этого были определены критерии соответствия лиц на должность внутреннего аудитора, а также методы их оценки.

Требования к уровню профессионализма лиц, претендующих на должность внутреннего аудитора, в Республике Беларусь регламентируются правилами аудиторской деятельности «Образование аудитора». [3]

Данные правила устанавливает следующие элементы образования аудитора:

- базовое образование;
- практический опыт;
- профессиональное образование;
- свободное владение одним из государственных языков.

Базовое образование в соответствии с действующим законодательством включает в себя высшее техническое или экономическое образование, полученное в учебном учреждении Республики Беларусь, имеющем государственную аккредитацию, либо в учебном учреждении иностранного государства, дипломы которого имеют юридическую силу в Республики Беларусь.

Практический опыт работы определяется стажем работы не менее трех лет по специальности, соответствующей техническому и (или) экономическому образованию.

Профессиональное образование основывается на базовом образовании и включает в себя:

- специальное профессиональное образование физических лиц, претендующих на должность внутреннего аудитора полученное по специальности «Эксперт по внутренним аудиторах СМК»;

- образование, полученное аудиторами в процессе повышения квалификации.

Важным элементом профессионального образования аудитора является самостоятельное обучение (самообразование).

В процессе трудовой деятельности претендент на должность аудитора должен приобретать навыки (интеллектуальные, коммуникативные и навыки общения), которые являются совокупным результатом обучения и профессионального опыта.

Свободное владение одним из государственных языков Республики Беларусь подразумевает

владение русским и (или) белорусским языками в объеме, необходимом для изучения нормативных правовых актов Республики Беларусь, обеспечения оказания аудиторских услуг, соблюдения порядка осуществления аудиторской деятельности, а также делового общения с заказчиками.

Кандидат на должность внутреннего аудитора должен обладать личными качествами (этичность, честность, дипломатичность, наблюдательность, проницательность, гибкость, настойчивость, самостоятельность и т.д.), которые помогут ему действовать в соответствии с принципами аудита, приведенными в СТБ ISO 19011.

Для оценки выделенных требований к компетентности внутренних аудиторов стандарт СТБ ISO 19011 предлагает следующие методы:

- анализ документов (записей);
- положительная и отрицательная обратная связь;
- собеседование;
- наблюдение;
- тестирование;
- анализ деятельности после аудита.

Для каждой группы критериев и соответствующих оценок предлагаются шкалы оценки (пятибалльные или семибалльные). Итоговая оценка компетентности кандидатов выражается в относительных единицах (процентах). По итоговой оценке принимается решение по кандидату:

- до 40 % – кандидатура отклоняется;
- от 40 % до 80 % – кандидату на должность предлагают пройти стажировку;
- от 80 % до 100 % – по решению высшего руководства назначается на должность внутреннего аудитора.

Данные границы могут изменяться с учетом требований организации к внутренним аудиторам.

На втором этапе осуществляется оценка компетентности действующих внутренних аудиторов лаборатории.

При оценке проводится анализ отчетов по внутренним аудитам за отчетный период.

В результате экспертного оценивания был разработан перечень возможных события при проведении внутренних аудитов, которые мог допустить аудитор:

$S_1$  – случай ошибочной классификации несоответствия;

$S_2$  – случай нарушения процедуры проведения внутреннего аудита;

$S_3$  – случай нарушение при оформлении документации по внутреннему аудиту;

$S_4$  – случай неопределенности результатов аудита;

$S_5$  – случай неполного проведения аудита.

Тогда оценка компетентности внутренних аудиторов вычисляется в относительном выражении (%) по следующей формуле

$$K_{\text{ауд}} = (\sum K_i \times S_i) \times 100 \%,$$

где  $K_i$  – коэффициент значимости события.

$S_i$  – одно из пяти вышеописанных событий, оценки которых определяется по формуле

$$S_i = 1 - N_i / \sum N,$$

где  $N_i$  – количество событий  $S_i$ ,

$N$  – количество всех событий  $S_i$ .

Коэффициенты значимости  $K_i$  событий  $S_i$  определяются экспертным методом.

Принятие решений о результативности работы внутренних аудиторов принимается на основании критериев:

- а) для действующих внутренних аудиторов
  - до 65 % – исключение аудитора из реестра;
  - от 65 % до 85 % – аудитор должен пройти переекспертацию;
  - от 85 % до 100 % – по решению высшего руководства выделение поощрения аудитору;
- б) для стажеров
  - до 80 % – продолжение стажировки;
  - свыше 80 % – при наличии в реестре вакансии, стажер проходит первичную аттестацию.

Данные границы могут изменяться с учетом требований организации к внутренним аудиторам.

Оценку действующих внутренних аудиторов и стажеров осуществляет главный внутренний аудитор (главный инженер по качеству), а его оценку проводит представитель органа по сертификации на договорной основе.

- 1 Никифоров, А.Д. «Управление качеством»: учеб. пособие для вузов/А.Д. Никифоров. М.: Дрофа, 2004. - 720 с.
- 2 СТБ ISO 19011-2013 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».
- 3 Правила аудиторской деятельности «Образование аудитора», утвержденные постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 28.03.2003 № 45.