

Кафедра физики полупроводников

А.В. Бурмистров

Аудит качества

КРАТКИЙ КОНСПЕКТ МАТЕРИАЛОВ ЛЕКЦИЙ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «АУДИТ КАЧЕСТВА»

Саратов 2012

Задача аудита – сбор данных, необходимых для стратегического и оперативного управления!

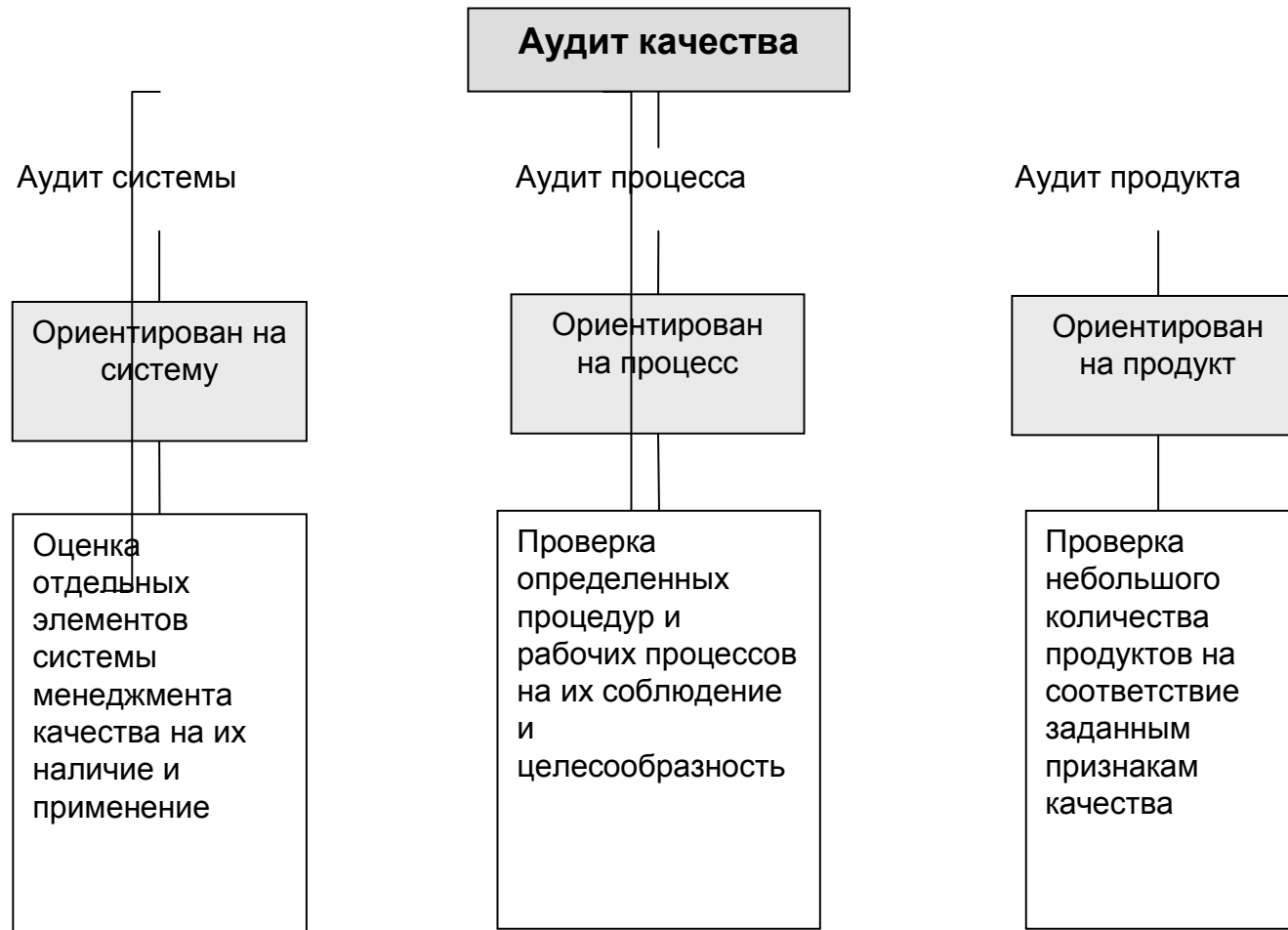
Финансовый аудит	Экологический аудит	Технологический аудит
---------------------	------------------------	--------------------------

Аудит качества

Цель:	<ul style="list-style-type: none">• установить, что система менеджмента качества• соответствует запланированным целям;• соответствует требованиям;• эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии;• оценить сильные и слабые стороны системы.
--------------	---

Объекты рассмотрения	<ul style="list-style-type: none">•результативное и эффективное внедрение процессов;•возможности постоянного улучшения;•возможности процессов;•результативное и эффективное применение статистических методов;•использование информационных технологий;•анализ данных и затратах на качество;•результативное и эффективное использование ресурсов;•ожидание и результаты функционирования процессов и продукции;•адекватность и точность измерения деятельности;•деятельность по улучшению;•отношения с заинтересованными сторонами.
-----------------------------	--

Требования к проведению	<ul style="list-style-type: none">•объективность;•беспристрастность;•плановость;•периодичность;•документированность.
--------------------------------	--



АУДИТ

ВИДЫ, ЦЕЛЬ И ОСНОВЫ

АУДИТ ПРОДУКТА

Цель:	<ul style="list-style-type: none">• оценка эффективности мероприятий QM на определенных частях продукта / продукте;• оценка качества продукта;• определение мероприятий по улучшению
ОСНОВЫ:	<ul style="list-style-type: none">• соответствующие методологические инструкции;• соответствующая контрольная документация;• соответствующая производственная документация;• соответствующие средства контроля / производства
Охват:	<ul style="list-style-type: none">• определенная деталь, модуль, продукт

АУДИТ:

ВИДЫ, ЦЕЛЬ И ОСНОВЫ

АУДИТ ПРОЦЕССА

Цель:	<ul style="list-style-type: none">• оценка эффективности мероприятий QM по определенному процессу;• оценка способности качества;• определение мероприятий по улучшению
ОСНОВЫ:	<ul style="list-style-type: none">• соответствующие методологические инструкции;• документация по проведению, надзору и проверке соответствующих процессов;• соответствующее оборудование;• соответствующие требования к квалификации персонала
Охват:	<ul style="list-style-type: none">• определенные процессы, например, процесс производства

**АУДИТ:
ВИДЫ, ЦЕЛЬ И ОСНОВЫ**

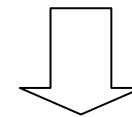
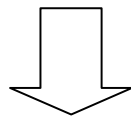
АУДИТ СИСТЕМЫ

Цель:	<ul style="list-style-type: none">• оценка эффективности и документации всей системы менеджмента качества;• выявление слабых мест, корректирующие мероприятия и мероприятия по улучшению
Основы:	<ul style="list-style-type: none">• необходимые нормы QM;• руководство по качеству, все методологические инструкции;• спецификации и инструкции;• контрольная документация;• процедуры по выявлению затрат на качество
Охват:	<ul style="list-style-type: none">• все подразделения предприятия

АУДИТ КАЧЕСТВА

- спланированный надзор за СМК (внутренние аудиты);
- внедрение новых продуктов и процессов;
- выявление основных дефектов для снижения затрат на качество;
- оценка поставщиков (внешние аудиты);
- надзор за проведением корректирующих мероприятий

- систематическая оценка СМК (аудит системы);
- оценка внедренных процессов, относящихся к ним инструкций QM и изготовленных единиц, оценка документации, важной с точки зрения качества (аудит процесса, продукта)



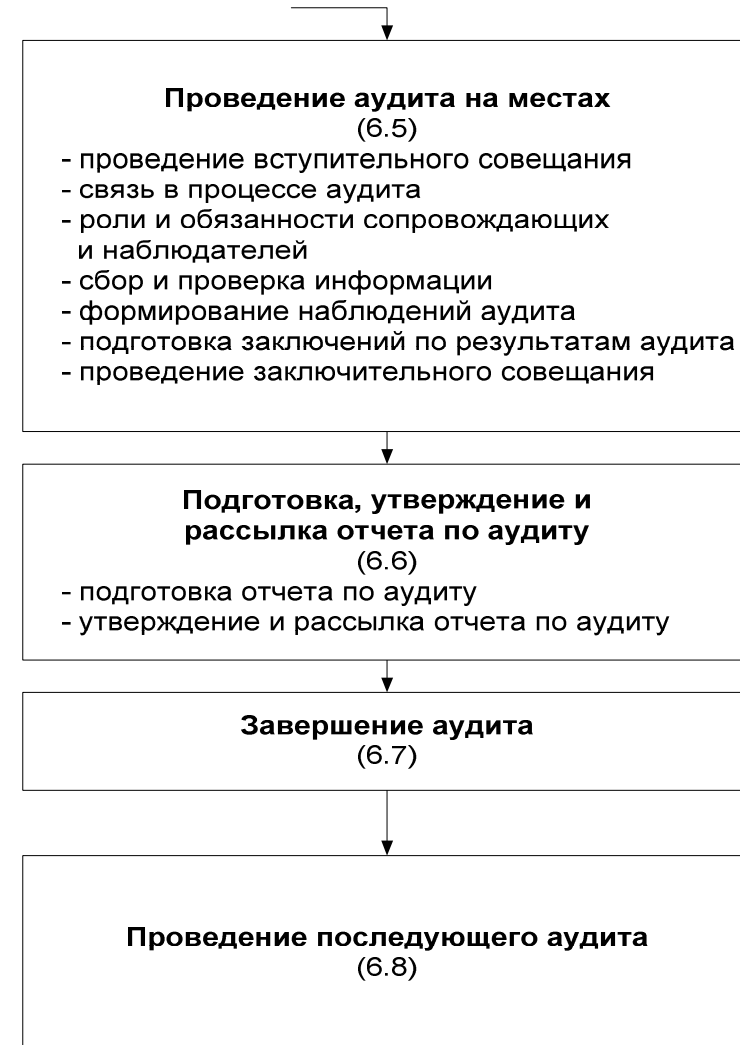
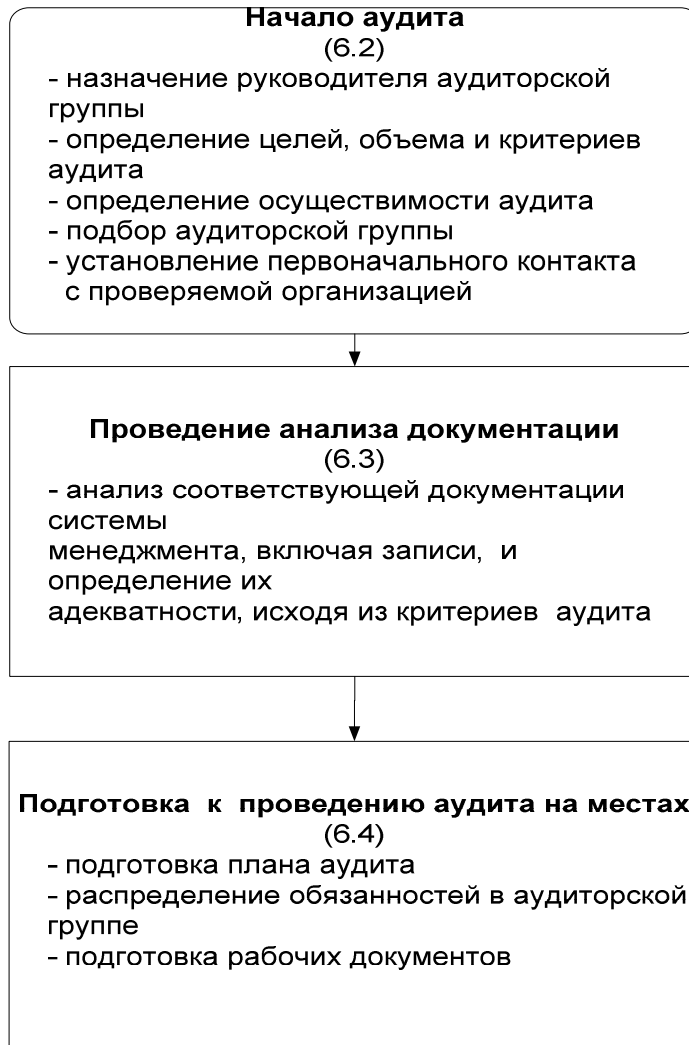
- оценка функциональности менеджмента качества;
- выявление сильных и слабых сторон СМК;
- проведение улучшений и корректирующих мероприятий;
- прослеживание данных мероприятий

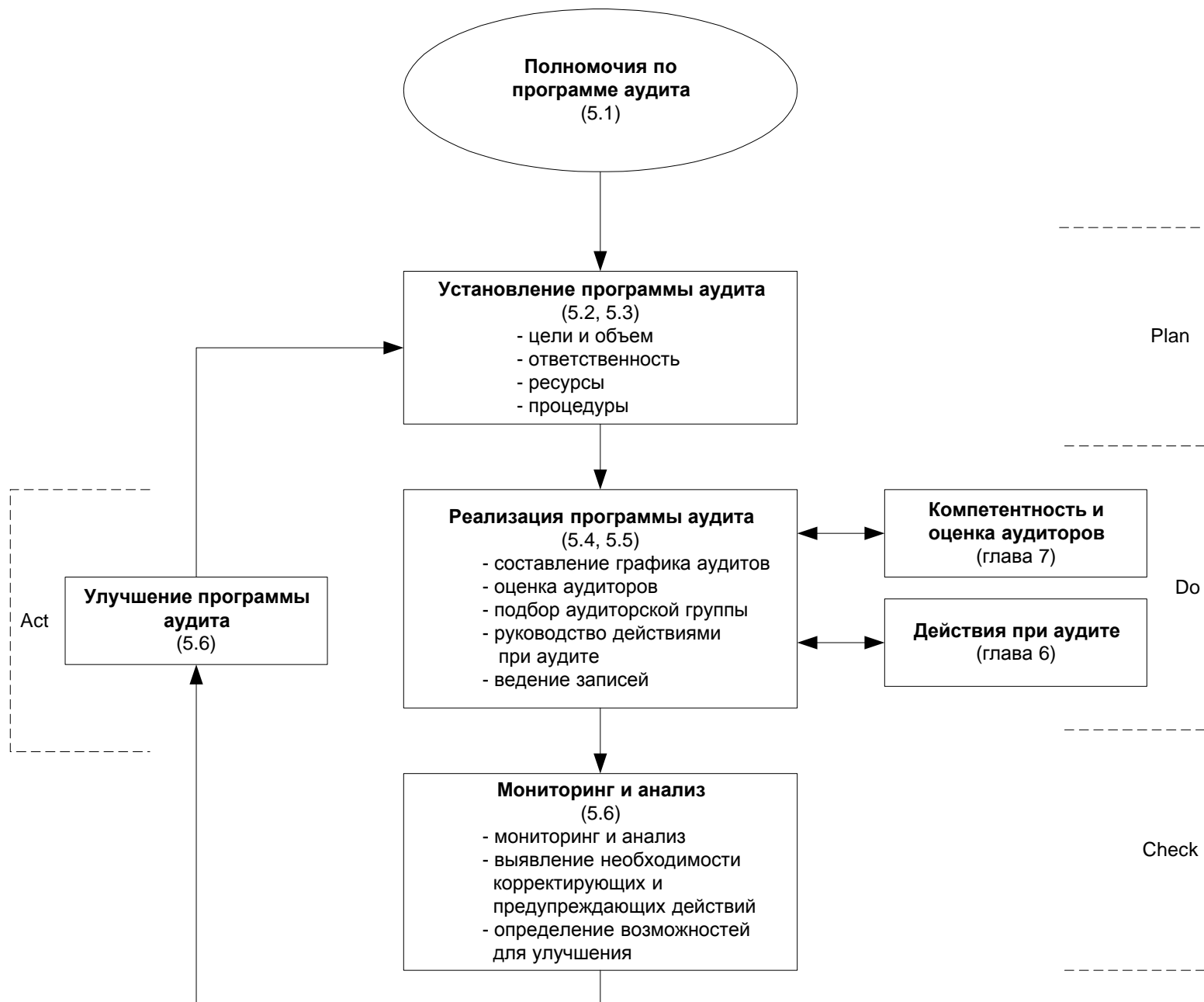
СЕМЬ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ПРИНЦИПОВ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

- **Принцип единообразия:** каждая аудиторская проверка осуществляется по единой официально установленной процедуре, что обеспечивает ее упорядоченность, однозначность и сопоставимость.
- **Принцип системности:** планирование и проведение аудиторских проверок по различным процессам системы осуществляется с учетом установленной их структурной взаимосвязи.
- **Принцип документированности:** проведение каждой аудиторской проверки определенным образом документируется с тем, чтобы обеспечить сохранность и сравнимость информации о фактическом состоянии объекта.
- **Принцип предупредительности:** каждая аудиторская проверка планируется, а персонал аудируемого подразделения заранее уведомляется о цели, области, времени и методах проведения аудиторской проверки с тем, чтобы обеспечить аудиторам необходимый уровень доверия и исключить возможность уклонения персонала от представления и демонстрации всех требуемых данных.
- **Принцип регулярности:** аудиторские проверки проводятся с определенной периодичностью с тем, чтобы все процессы системы и все подразделения организации были объектом постоянного анализа и Оценивания со стороны руководства организации.
- **Принцип независимости:** проводящие аудиторские проверки лица не несут прямой ответственности за проверяемую деятельность и не должны зависеть от руководителя аудируемого подразделения с тем, чтобы исключить возможность необъективных и пристрастных выводов аудиторских проверок.
- **Принцип открытости:** результаты каждой аудиторской проверки носят открытый характер, т. е. являются доступными для ознакомления любым сотрудником проверенного подразделения.

	<p align="center">Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь</p>	<p align="center">ISO 9000:2008</p>
	<p>3.9 Термины, относящиеся к аудиту</p> <p>3.9.2 Программа аудита (audit programme)</p> <p>- совокупность одного или нескольких аудитов (3.9.1), запланированных на конкретный интервал времени и направленных на достижение конкретной цели.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Программа аудита включает все виды деятельности, необходимые для планирования, организации и проведения аудитов.</p> <p>3.9.3 Критерии аудита (audit criteria)</p> <p>- совокупность политик, процедур (3.4.5) или требований (3.1.2).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Критерии аудита используются как ссылка, по отношению к которой сравнивается свидетельство аудита (3.9.4).</p> <p>3.9.4 Свидетельство аудита (audit evidence)</p> <p>- записи (3.7.6), изложения фактов или другая информация (3.7.1), которые имеют отношение к критериям аудита (3.9.3) и могут быть проверены.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Свидетельство аудита может быть качественным или количественным.</p> <p>3.9.5 Результаты аудита (audit findings)</p> <p>- результаты оценивания собранных свидетельств аудита (3.9.4) по отношению к критериям аудита (3.9.3).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Результаты аудита могут указывать на соответствие (3.6.1) или на несоответствие (3.6.2) критериям аудита или на возможности для улучшения.</p> <p>3.9.6 Заключение по аудиту (audit conclusion)</p> <p>- итог аудита (3.9.1), предоставленный командой по аудиту (3.9.10) после рассмотрения целей аудита и всех результатов аудита (3.9.5).</p>	

	<p align="center">Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь</p>	<p align="center">ISO 9000:2008</p>
	<p>3.9 Термины, относящиеся к аудиту</p> <p>3.9.9 Аудитор (auditor) - лицо с продемонстрированными личными качествами и компетентностью (3.1.6 и 3.9.14) для проведения аудита (3.9.1). ПРИМЕЧАНИЕ. Соответствующие личные качества аудитора описаны в ИСО 19011.</p> <p>3.9.10 Команда по аудиту (audit team) - один или несколько аудиторов (3.9.9), проводящих аудит (3.9.1), поддерживаемых, если это необходимо, техническими экспертами (3.9.11). ПРИМЕЧАНИЕ 1. Один аудитор из команды по аудиту назначается руководителем команды по аудиту. ПРИМЕЧАНИЕ 2. Команда по аудиту может включать аудиторов-стажеров.</p> <p>3.9.11 Технический эксперт (technical expert) <аудит> - лицо, предоставляющее специфические знания или опыт команде по аудиту (3.9.10). ПРИМЕЧАНИЕ 1. Специфические знания или опыт относятся к организации (3.3.1), процессу (3.4.1) или деятельности, подлежащим аудиту, или к языку или культуре. ПРИМЕЧАНИЕ 2. Технический эксперт не действует как аудитор (3.9.9) в команде по аудиту.</p> <p>3.9.12 План аудита (audit plan) - описание видов деятельности и договоренностей (соглашений) по аудиту (3.9.1).</p> <p>3.9.13 Область аудита (audit scope) - объем и границы аудита (3.9.1). ПРИМЕЧАНИЕ. Область аудита обычно включает описание физических местонахождений, организационных единиц, видов деятельности и процессов, а также охватываемый период времени.</p> <p>3.9.14 Компетентность (competence) <аудит> - продемонстрированные личные качества и продемонстрированная способность применять знания и навыки.</p>	





	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента	ISO 19011:2002
5.2.2	Объем программы аудита Объем программы аудита может изменяться в зависимости от размера, типа и сложности проверяемой организации, а также от следующего: а) объема, цели и продолжительности каждого проводимого аудита; б) периодичности проводимых аудитов; в) количества, важности, сложности, сходства и расположения видов деятельности, подлежащих проверке; г) стандартов, регламентирующих, законодательных и контрактных требований и других критериев аудита; д) требований аккредитации или регистрации/сертификации; е) заключений по результатам предыдущих аудитов или результатов анализа программы предыдущего аудита; ж) любых языковых, культурных и социальных аспектов; з) потребностей заинтересованных сторон; и) существенных изменений в структуре или деятельности организации.	

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ОАО «XXX»

_____ И.О. Фамилия
« ____ » _____ 201_ г.

ПРОГРАММА ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ
на _____ 201_ год

№ п/п	Аудитируемый	Критерии аудита	Сроки проведения аудита
1	2	3	4

Разработал:

Заместитель генерального
директора по качеству

Согласовано:

Первый заместитель
генерального директора

И. О. Фамилия

И.О. Фамилия

И.О. Фамилия

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ОАО «XXX»
_____ И.О.
Фамилия
« ___ » _____ 201_ г.

ПЛАН АУДИТА

- 1. Аудитируемый:**
- 2. Критерии аудита:**
- 3. Сроки проведения аудита:**
- 4. Список аудиторской группы:**
 - **Руководитель группы по аудиту:**
 - **Аудиторы:**
 - **Технические эксперты:**
- 5. Дата представления отчета:**

Заместитель генерального
директора по
качеству

Фамилия

И. О.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель генерального
директора по качеству
ОАО «XXX»

_____ И.О. Фамилия
« ____ » _____ 201_ г.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

является неотъемлемой частью плана аудита от « ____ » _____ 201_ г.

Пункт стандарта	Документ, описывающий деятельность	•Вопрос	• Наблюдения аудиторов: документы, свидетельства аудита	•Степень соответствия
1	2	3	4	5

Руководитель группы по аудиту:

И.О. Фамилия

Аудиторы:

И.О. Фамилия

И.О. Фамилия

УТВЕРЖДАЮ
 Генеральный директор
 ОАО «XXX»
 _____ И.О. Фамилия
 «__» _____ 200_ г.

ОТЧЕТ

по результатам аудита, проведенного в период с ____ по _____ в соответствии с пунктом ____ программы аудита на _ полугодие 200_ г.

1. План аудита, утвержденный «__» _____ 200_ г.
2. Руководитель группы по аудиту:
3. Аудиторы:
4. Технические эксперты:
5. Аудитируемый:
6. Итоги аудита

1. Верификация и результативность

					Рекомендации по улучшению
№ п/п	Критерии аудита	Наблюдения аудита	Заключение по аудиту	Тип	Действие
1	2	3	4	5	6
2. Основной перечень вопросов					

					Рекомендации по улучшению
№ п/п	Критерии аудита	Наблюдения аудита	Заключение по аудиту	Тип	Действие
1	2	3	4	5	6
Руководитель группы по аудиту				И.О. Фамилия	
Аудиторы:				И.О. Фамилия	

Согласовано:
 Зам. генерального
 директора по качеству

И.О. Фамилия

	<p align="center">Системы менеджмента качества - Требования</p>	<p align="center">ISO 9001:2008</p>
	<p>3.2 Термины, относящиеся к менеджменту</p> <p>3.2.1 Система (system) - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.</p> <p>3.2.2 Система менеджмента (management system) - система (3.2.1) для установления политики и целей и достижения этих целей.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Система менеджмента организации (3.3.1) может включать различные системы менеджмента, такие как система менеджмента качества (3.2.3), система финансового менеджмента или система менеджмента окружающей среды.</p> <p>3.2.3 Система менеджмента качества (quality management system) - система менеджмента (3.2.2) для того, чтобы направлять организацию (3.3.1) и управлять ею применительно к качеству (3.1.1).</p>	

	Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь	ISO 9000:2008
--	--	--------------------------

3.4 Термины, относящиеся к процессу и продукции

3.4.1 Процесс (process)

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая преобразует «входы» в «выходы».

ПРИМЕЧАНИЕ 1. «Входами» в процесс обычно являются «выходы» из других процессов.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Процессы в **организации** (3.3.1) обычно планируются и осуществляются в управляемых условиях для добавления ценности.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Процесс, в котором верификация **соответствия** (3.6.1) получающейся **продукции** (3.4.2) затруднена или экономически нецелесообразна, часто *называют* «специальным процессом».

	Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь	ISO 9000:2008
	<p>3.4 Термины, относящиеся к процессу и продукции</p> <p>3.4.2 Продукция (product)</p> <p>- результат процесса (3.4.1).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ 1. Существуют четыре общие категории продукции:</p> <ul style="list-style-type: none">— услуги (например, перевозка);— программные средства (например, компьютерная программа, словарь);— технические средства (например, <i>механическая часть</i> двигателя);— перерабатываемые материалы (например, смазка). <p>ПРИМЕЧАНИЕ 2. Услуга является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика (3.3.6) и потребителя (3.3.5), она, как правило, нематериальна. Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:</p>	

**Системы менеджмента качества - Основные
положения и словарь**

**ISO
9000:2008**

3.7 Термины, относящиеся к документации

3.7.1 Информация (information)

- значимые данные.

3.7.2 Документ (document)

- информация (3.7.1) и поддерживающий ее носитель.

ПРИМЕРЫ. **Запись** (3.7.6), **спецификация** (3.7.3), процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Носителем может быть бумага, магнитный, электронный или оптический компьютерный диск, фотография или эталонный образец, или их комбинация.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Комплект документов, например, спецификаций и записей, часто называют «документацией».

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Некоторые **требования** (3.1.2) (например, требование к удобочитаемости) относятся ко всем типам документов, однако требования к спецификациям (например, требование к управлению пересмотрами) и к записям (например, требование к нахождению) могут быть различными.

3.7.6 Запись (record)

- документ (3.7.2), излагающий достигнутые результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Записи могут использоваться, например, для документирования **прослеживаемости** (3.5.4), а также для предоставления свидетельств **верификации** (3.8.4), **предупреждающего действия** (3.6.4) и **корректирующего действия** (3.6.5).

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Обычно записи не нуждаются в управлении их изменениями (пересмотрами).

Перечень документов предприятия

- **документация на систему менеджмента качества**
(Политика и Цели в области качества, Руководство по качеству, документированные процессы и процедуры);
- **записи по качеству;**
- **конструкторская и технологическая документация**
(КД и ТД);
- **организационно – распорядительная документация**
(приказы, распоряжения, организационная структуры, должностные инструкции);
- **документации внешнего происхождения**
(конструкторская документация, разработанная по договорам в сторонних организациях; нормативная и нормативно-справочная документация, научно-техническая документация; правовая документация).

Степень документированности СМК зависит от:

- а) размера и вида деятельности организации;
- б) сложности и взаимодействия процессов;
- в) компетентности персонала.

Требования к документации

Документация должна быть:

- комплексной;
- оптимальной;
- адекватной требованиям ИСО 9001 и ИСО 14001;
- содержать только выполнимые и *проверяемые* требования;
- идентифицирована;
- актуализированной;
- иметь санкционированный статус;
- адресной;
- понятной.

Цели и преимущества документирования СМК:

- а) описание системы менеджмента качества организации;
- б) обеспечение информацией взаимодействующих групп с целью лучшего понимания взаимосвязей;
- в) доведение до персонала информации об обязательствах руководства в области качества;
- г) содействие осознанию работниками их места в организации, позволяя тем самым почувствовать важность их работы;
- д) обеспечение взаимопонимания между персоналом и руководством;
- е) обеспечение базы для достижения ожидаемых результатов;
- ж) установление порядка проведения работ для выполнения принятых требований;
- з) обеспечение объективных свидетельств выполнения принятых требований;
- и) обеспечение четкой, эффективной структуры операций;
- к) организационное обеспечение обучения вновь нанимаемых работников и периодической переподготовки;

Цели и преимущества документирования СМК:

- л) осуществление мер по установлению порядка и сбалансированности действий в организации;
- м) обеспечение последовательности операций, основанных на документированных процессах;
- н) обеспечение базы для постоянного улучшения;
- о) обеспечение доверия потребителей на основе документированных процедур системы;
- п) предоставление заинтересованным сторонам информации о возможностях организации;
- р) обеспечение ясной для потребителя структуры требований;
- с) создание основы для проведения аудита системы менеджмента качества;
- т) обеспечение условий для оценивания результативности и постоянно поддерживаемого соответствия системы менеджмента качества.

Документирование на электронных носителях имеет следующие преимущества:

- а) постоянный доступ уполномоченного персонала к актуализированной информации;
- б) доступ и внесение изменений легко обеспечиваются и контролируются;
- в) распространение и контроль могут осуществляться при первой необходимости путем распечатки копий;
- г) доступ к документации отдаленных подразделений;
- д) простота и эффективность аннулирования устаревших документов.

	Системы менеджмента качества - Требования	ISO 9001:2008
5.3 Политика в области качества	<p>Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества:</p> <ul style="list-style-type: none">•соответствовала предназначению организации;•включала обязательства соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;•создавала основу для установления и анализа целей в области качества;•была доведена до сведения персонала и понята внутри организации, а также•анализировалась на предмет ее постоянной пригодности.	

	Системы менеджмента качества - Требования	ISO 9001:2008
<p>5.4.1 Цели в области качества</p> <p>Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к продукции [см. 7.1 а)], были установлены для соответствующих функций (направлений деятельности) и уровней внутри организации. Цели в области качества должны быть измеряемыми и согласованными с политикой в области качества.</p>		

	Системы менеджмента качества - Требования	ISO 9001:2008
<p>3.7.6 Запись (record)</p> <p>- документ (3.7.2), излагающий достигнутые результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ 1. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости (3.5.4), а также для предоставления свидетельств верификации (3.8.4), предупреждающего действия (3.6.4) и корректирующего действия (3.6.5).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ 2. Обычно записи не нуждаются в управлении их изменениями (пересмотрами).</p>		

Руководство по качеству

- Название и область применения

указывать, какая организация будет его применять;

сделана ссылка на стандарт, на основе которого разрабатывается система менеджмента качества.

- Оглавление

- Рассмотрение, утверждение и пересмотр

должно содержать точные сведения о рассмотрении, утверждении, статусе и дате пересмотра документа.

- Организация, ответственность и обязанности

должна быть описана структура организации;

ответственность, обязанности и взаимосвязи (в виде организационных схем, технологических процессов и/или рабочих инструкций).

- Ссылки

должно содержать перечень используемых, но не включенных в него документов.

- Описание системы менеджмента качества

должно быть дано описание системы менеджмента качества и ее внедрения в организации;

описание процессов и их взаимодействие;

документированные процедуры или ссылки на них.

- Приложения

Документированные процедуры

в виде текстов, схем, таблиц, их сочетания или в другой приемлемой форме в зависимости от потребностей организации;

Структура:

- Содержание

- Название

Название должно четко указывать документированную процедуру.

- Назначение

Назначение документированной процедуры должно быть указано.

- Область применения

Должна быть описана область применения документированной процедуры, включая охватываемые или не охватываемые ею аспекты.

- Ответственность и полномочия

Должны быть определены ответственность и полномочия персонала и/или организационные функции, а также их взаимодействие с другими процессами и деятельностью, описанными в процедуре. Они могут быть приведены в виде блок-схемы и уточняющих описаний.

- Описание видов деятельности

Уровень детализации описания может зависеть от сложности вида деятельности, используемых методов, уровня квалификации и подготовки персонала, необходимых для выполнения работы.

**Системы менеджмента качества -
Основные положения и словарь**

**ISO
9000:2008**

3.9.9 Аудитор (auditor)

- лицо с продемонстрированными личными качествами и **компетентностью** (3.1.6 и 3.9.14) для проведения аудита (3.9.1).

ПРИМЕЧАНИЕ. Соответствующие личные качества аудитора описаны в ИСО 19011.

3.9.10 Команда по аудиту (audit team)

- один или несколько **аудиторов** (3.9.9), проводящих **аудит** (3.9.1), поддерживаемых, если это необходимо, **техническими экспертами** (3.9.11).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Один аудитор из команды по аудиту назначается руководителем команды по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Команда по аудиту может включать аудиторов-стажеров.

- **Технический эксперт (technical expert)** <аудит>

- лицо, предоставляющее специфические знания или опыт **команде по аудиту** (3.9.10).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Специфические знания или опыт относятся к **организации** (3.3.1), **процессу** (3.4.1) или деятельности, **подлежащим** аудиту, или к языку или культуре.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Технический эксперт не действует как **аудитор** (3.9.9) в команде по аудиту.

3.9.14 Компетентность (competence) <аудит>

- продемонстрированные личные качества и продемонстрированная способность применять знания и навыки

Аудитор обязан:

- выполнять установленные процедуры внутреннего аудита;
- применять инструменты и методы аудита;
- собирать информацию, необходимую для объективного оценивания состояния и результатов деятельности и выполнения процессов;
- вести записи в рабочих документах в ходе аудиторской проверки;
- подтверждать точность собранной информации;
- подтверждать достаточность и приемлемость доказательств аудиторской проверки;
- оценивать возможные последствия в случае неустранения выявленного несоответствия;
- контролировать выполнение корректирующих и предупреждающих действий;
- проводить анализ причин выявленных несоответствий;
- разъяснять требования документов систем менеджмента;
- соблюдать этические нормы поведения.

Аудитор несет ответственность за:

- разъяснение требований проверки аудиторскому персоналу;
- объективность собранных свидетельств;
- сообщение результатов наблюдений главному аудитору;
- поддержание в порядке и сохранности документированных данных, относящихся к аудиторской проверке;
- незамедлительное информирование главного аудитора о выявленных в ходе аудиторской проверки значительных несоответствиях.

Аудитор имеет право:

- знакомиться с документацией, необходимой для проведения аудиторской проверки;
- общаться с персоналом аудируемого подразделения для получения необходимой информации;
запрашивать дополнительную информацию для целей аудиторской проверки;
- прекращать аудиторскую проверку в случае оказания на него давления или противодействия со стороны персонала, поставив об этом в известность главного аудитора.

Главный аудитор имеет право:

- распределять работы между членами аудиторской группы;
- запрашивать документы, необходимые для проведения аудиторской проверки;
- принимать окончательные решения в ходе аудиторской проверки;
- принимать решение по устранению конфликтной ситуации, возникающей в ходе аудиторской проверки;
- получать от руководителя аудируемого подразделения информацию, подтверждающую выполнение корректирующих действий.

Методы оценки

Метод оценки	Цели	Примеры
Анализ документов	Проверить квалификацию аудитора	Анализ отчетных документов об образовании, подготовке, работе и опыте проведения аудитов
Положительная и отрицательная обратная связь	Получить информацию о том, как воспринимается работа аудитора	Надзор, опросные листы, личные отзывы, рекомендации, претензии, оценка деятельности, мнение коллег.
Собеседование	Оценить личные качества и навыки общения, проверить информацию, проверить знания и получить дополнительную информацию	Личное собеседование и собеседование по телефону
Наблюдение	Оценить личные качества и способность применять знания и умения	Ролевые игры, наблюдение в процессе аудита, деятельность на рабочем месте
Тестирование	Оценить личные качества, знания и умения, и их применение	Устные и письменные экзамены, психометрические тесты
Анализ после аудита	Получить информацию, если прямое наблюдение невозможно или неприемлемо	Анализ отчета по аудиту и обсуждение с заказчиком аудита, проверяемой организацией, коллегами и аудитором

Применение процесса оценки аудитора для гипотетической программы внутреннего аудита

Области компетентности	Этап 1 Личные качества, знания и умения	Этап 2 Критерии оценки	Этап 3 Методы оценки
Личные качества	Этичность, широта взглядов, дипломатичность, наблюдательность, проницательность, гибкость, настойчивость, решительность, самостоятельность	Удовлетворительная деятельность на рабочем месте	Оценка деятельности
Общие знания и умения	Способность проводить аудит согласно внутренним процедурам, в сотрудничестве с коллегами по рабочему месту	Прошел курс подготовки внутренних аудиторов. Провел три аудита как член группы внутреннего аудита	Анализ записей по подготовке. Наблюдения. Отзыв коллег
Принципы, процедуры и методы аудита			
Системы менеджмента и другие справочные документы	Способность применять соответствующие части Руководства по системе менеджмента и относящиеся к нему процедуры	Прочитал и понимает процедуры Руководства по системе менеджмента, относящиеся к целям, объему и критериям аудита	Анализ записей по подготовке. Тестирование. Собеседование.
Организационные ситуации	Способность результативно действовать исходя из структуры и культуры организации, и порядка предоставления отчетов	Проработал в организации не менее 1 года на контролирующей должности	Анализ записей по работе
Применимые законы, правила и другие требования	Способность выявлять и понимать применение соответствующих законов и правил, относящихся к процессам, продукции и/или сбросам в окружающую среду	Прошел курс подготовки по законодательству в части действий и процессов, подлежащих проверке	Анализ записей по подготовке
Знания и умения по качеству			
Инструменты и методы качества	Способность описывать внутренние методы контроля качества. Способность проводить различие между требованиями к проведению испытаний в процессе производства и окончательным испытаниям	Прошел подготовку по применению методов контроля качества. Продемонстрировал применение на рабочем месте процедур по проведению испытаний в процессе производства и окончательных испытаний	Анализ записей по подготовке Наблюдения
Процессы и продукция, включая услуги	Способность идентифицировать продукцию, процесс ее производства, спецификации и конечное использование	Проработал в отделе планирования производства над планированием процесса.	Анализ записей по работе

	<p style="text-align: center;">Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь</p>	<p style="text-align: center;">ISO 9000:2008</p>
	<p>3.6.4 Предупреждающее действие (preventive action) - действие <i>для устранения</i> причины потенциального несоответствия (3.6.2) или другой нежелательной потенциально возможной ситуации. ПРИМЕЧАНИЕ 1. У потенциального несоответствия может быть несколько причин. ПРИМЕЧАНИЕ 2. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения появления несоответствия, тогда как корректирующее действие (3.6.5) — для предотвращения его повторного появления.</p> <p>3.6.5 Корректирующее действие (corrective action) - действие <i>для устранения</i> причины обнаруженного несоответствия (3.6.2) или другой нежелательной ситуации. ПРИМЕЧАНИЕ 1. У несоответствия может быть несколько причин. ПРИМЕЧАНИЕ 2. Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторного появления несоответствия, тогда как предупреждающее действие (3.6.4) — для предотвращения его появления. ПРИМЕЧАНИЕ 3. Существует различие между коррекцией (3.6.6) и корректирующим действием.</p> <p>3.6.6 Коррекция (correction) - действие <i>для устранения</i> обнаруженного несоответствия (3.6.2). ПРИМЕЧАНИЕ 1. Коррекция может осуществляться совместно с корректирующим действием (3.6.5). ПРИМЕЧАНИЕ 2. Коррекцией может быть, например, переделка (3.6.7) или пересмотр градации (3.6.8).</p>	

Литература

основная литература:

1. Управление качеством : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям / под ред. С. Д. Ильенковой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 333 с.
2. Мазур И. И. Управление качеством: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Управление качеством» / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – 3-е изд., стер. – М.: Изд-во Омега – Л, 2006. – 400с.

б) дополнительная литература:

1. Аудит качества: учебное пособие / Р. С. Бейсова. – Ульяновск: УлГТУ, 2006. – 109 с.
2. Микава, Ж. Внутренний аудит систем менеджмента качества / Ж. Микава // Стандарты и качество. – 2003. – 86 с.
3. Гончаров, Э. Особенности российской национальной сертификации / Э. Гончаров // Стандарты и качество. – 2004. – 226 с.
4. Менеджмент качества. От основ к практике / А. Д. Шадрин. - М. : Трек, 2006. - 359 с.
5. Управление качеством : учеб. пособие / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К°, 2007. - 217 с.
6. Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб: СПбГУИТМО, 2007. – 144 с.