

ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ВНУТРЕННИМИ АУДИТАМИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Домбровская Марина Анатольевна

канд. пед. наук, доцент, Институт развития
образования Иркутской области
marina_dombr@mail.ru

FORMATION AND DEVELOPMENT OF A CULTURE OF MANAGING INTERNAL QUALITY AUDITS IN THE FIELD OF ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION

M. Dombrovskaya

Summary: The relevance and significance of the article lies in the description of the formation and development of a culture of managing internal quality audits. The article contains the basic concepts and describes the main components of the management culture of internal audits.

Keywords: internal audit, audit management culture, quality management system, internal audit models.

Аннотация: Актуальность и значимость статьи состоит в описании формирования и развития культуры управления внутренними аудитами качества. В статье содержатся основные понятия и описаны основные составляющие управленческой культуры внутренних аудитов.

Ключевые слова: внутренний аудит, культура управления аудитами, система менеджмента качества, модели проведения внутреннего аудита.

Введение

В современном мире очень важно получать качественное образование на рынке образовательных услуг. Для получения качественных услуг в образовательных организациях используют систему менеджмента качества (далее – СМК), основанную на международных стандартах серии ISO 9000.

Постоянное совершенствование СМК необходимо для повышения эффективности деятельности организации и качества ее услуг. Внутренний аудит системы менеджмента качества (СМК) является одним из требований стандарта ISO 9001:2015 [12, с.3]. Для выявления несоответствий и реализации улучшений в организации необходимо использовать преимущества внутреннего аудита (далее – ВУ) как системного процесса СМК. ВУ является незаменимым элементом СМК [6, с.2].

Сущность культуры управления исследовали Д. Бодди, В. Гневко, Л. Ивенский. Изучением систем менеджмента качества занимались Ф. Тейлор, М. Федорова, А. Фейгенбаум, М. Хаммер, В. Шухарт, Н. Яшин и др. При этом исследования культуры управления внутренними аудитами качества (далее – КУВАК) в литературе не отражены. Именно внутренний аудит ключевым образом влияет на совершенствование деятельности образовательной организации, в том числе и организации дополнительного профессионального образования (далее – ДПО). Кроме того, постоянно обновляются и добавляются требования

к проведению аудитов. В 2021 году обновились два ГОСТа: ГОСТ Р ИСО 19011:2021 «Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента». Внедрен ГОСТ Р 59424-2021 «Руководящие указания по дистанционному проведению анализа состояния производства и аудита систем менеджмента», который применяется как к анализу состояния деятельности организации, так и к внешним и внутренним аудитам систем менеджмента. Однако конкретных рекомендаций по КУВАК в этих стандартах не приведено.

Поэтому тема нашего исследования определена следующим образом: «Формирование и развитие культуры управления внутренними аудитами качества в сфере дополнительного профессионального образования».

Сформулирована цель исследования: развитие культуры внутренних аудитов качества в сфере ДПО. Внутренний аудит качества организации ДПО является объектом исследования. Определен предмет исследования. Им стала культура ВА качества как основа развития СМК организации ДПО.

Задачи исследования:

- выявить суть культуры ВА качества,
- определить требования (ожидания) аудиторов,
- разработать алгоритм развития КУВАК организации ДПО с учетом моделей проведения ВА.

Информационной базой исследования послужили исследования ученых по проблематике работы, нормативно-правовые документы, локальные нормативные документы исследуемой образовательной организации, открытые источники сети Интернет, результаты собственного эмпирического исследования.

Методы исследования:

- анкетный опрос (анализировались материалы опросов ВА с целью получения конкретных сведений о состоянии управленческой культуры проведения внутреннего аудита),
- метод сравнительного анализа, проводимого на материале данных, полученных в ходе обработки информации.

Научная новизна работы состоит в следующем:

1. Определено понятие «культура управления внутренними аудитами качества».
2. Составлен алгоритм развития культуры управления внутренними аудитами качества организации ДПО.
3. Проведен сравнительный анализ ожиданий аудиторов за период 2019-2021 гг.

Практическая значимость исследования заключается в том, что в работу СМК государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития образования Иркутской области» (далее – ИРО) внедрен алгоритм развития КУВАК, внесены коррективы в документированную процедуру «Внутренний аудит» в соответствии с проведенным исследованием.

Культура управления внутренними аудитами качества

Культура управления внутренними аудитами качества в СМК организации нами определяется как система управленческих действий, ценностных ориентиров для упорядочивания процедуры управления ВА качества организации. Наличие КУВАК обеспечивает:

- соблюдение единых требований, стандартов. Каждый внутренний аудит - это уникальное мероприятие, но все равно необходимы единые правила и стандарты. В рамках ВА преследуются внутренние цели предприятия или организации [4, с.3];
- планирование – этап, на котором разрабатывается программа аудита, то есть мероприятия по проведению одного или нескольких аудитов [1, с.4];
- контроль для выработки видения процессов, программ, проектов, операционной деятельности, грамотного распределения ресурсов; необходим контроль инициатив улучшений [10, с. 27];
- распределение ресурсов;
- накопление опыта аудиторами, способствующее

росту числа успешных аудитов;

- осуществление информирования персонала о результатах аудита [3, с. 40].

Ключевые компоненты КУВАК:

- корпоративный стандарт управления аудитами (документированная процедура «Внутренний аудит»);
- команда аудиторов. Обученные аудиторы, связанные внутренними понятиями в системе ВА, корпоративной культурой, традициями, объединённые в службу внутреннего аудита (далее – СВА);
- информационная система, позволяющая грамотно управлять документами ВА.

Моделями проведения процесса «внутренний аудит» в организации являются:

- инсорсинг (ВА проводится силами самой организации),
- аутсорсинг (ВА проводится внешним специалистом),
- косорсинг (кроме СВА в проведении ВА участвуют еще и внешние специалисты).

Культура управления внутренними аудитами качества в ИРО

Модель организации и проведения процесса «внутренний аудит» в ИРО – инсорсинг. В институте создана СВА, аудиторы работают как единая команда. Руководителем команды был назначен главный аудитор, пользующийся уважением как руководства института, так и каждого аудитора, принимающий грамотные управленческие решения. При этом управленческие решения направлены прежде всего на устранение выявленных отклонений от установленных требований [8, с.4]. Нами предложен алгоритм формирования и развития КУВАК ИРО (рисунок 1).

Важным шагом для развития КУВАК было создание системы корпоративного обучения. Было обучено 92 процента аудиторов (8% - текучесть кадров). Обучение включало не только разделы, связанные со стандартом «Внутренний аудит», но и разделы, посвященные традициям и процессам управления институтом. Важен акцент при работе аудиторов: от общего к частному [5, с. 123]. В институте в 2019 году была внедрена информационная система для управления документированной информацией внутренних аудитов в целях отказа от бумажных носителей и своевременного оповещения [7, с. 6]. Однако необходимо учитывать и риски, связанные с внедрением информационных систем [9, с. 26].

В ходе проведенного исследования было выявлено, что абсолютное большинство аудиторов считают, что КУВАК необходима и ее нужно развивать (таблица 1).

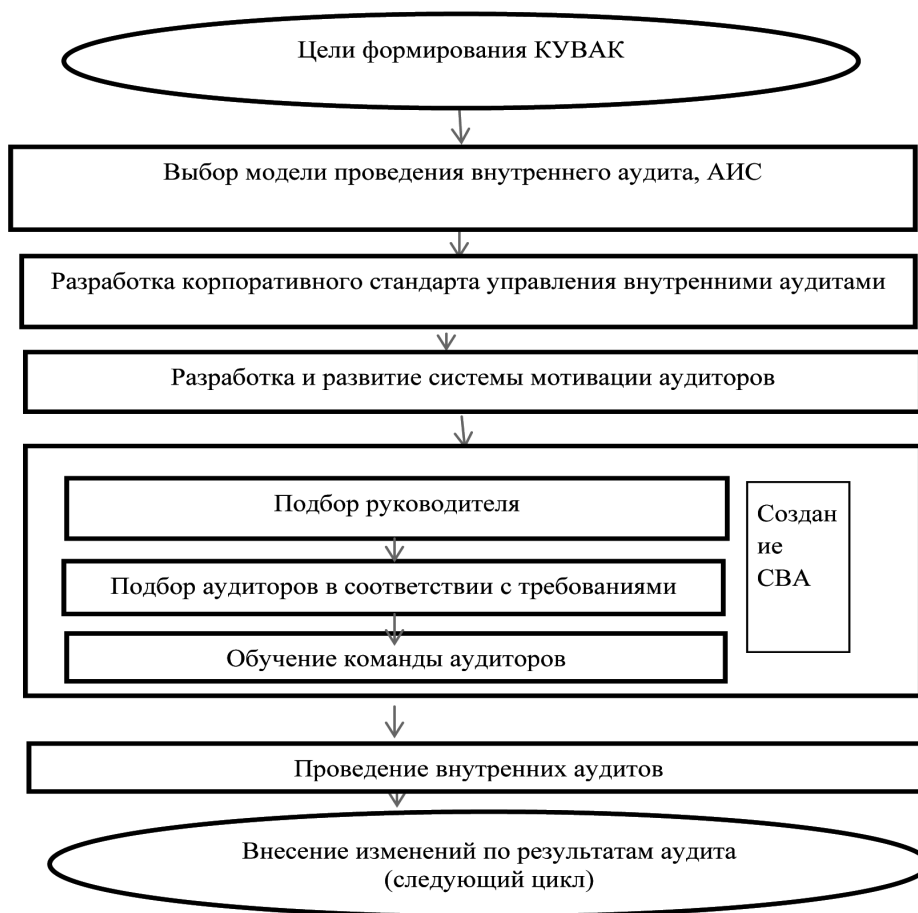


Рис. 1. Алгоритм формирования и развития культуры управления внутренними аудитами качества

Таблица 1.

Ответы auditors на вопрос «Нужно ли развивать КУВАК в институте?»

Варианты ответов	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Да	17 чел.	18 чел.	21 чел.
Нет	4 чел.	1 чел.	1 чел.

Анализируя соотношение auditors, хорошо знающих требования аудита, и auditors, не владеющих требованиями к проведению аудита, можно сделать вывод, что в период с 2019 по 2021 гг. процент квалифицированных auditors повысился (таблица 2).

Таблица 2.

Ответы auditors на вопрос «Известны/понятны ли Вам требования к проведению внутренних аудитов, описанные в документированной процедуре «Внутренний аудит?»»

Варианты ответов	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Да	17 чел.	15 чел.	20 чел.
Нет	4 чел.	4 чел.	2 чел.

Ответы на вопрос «Считаете ли Вы, что обучение для членов команды внутренних auditors института необходимо?» представлены в таблице 3. Конечно, обучение сегодня может быть и самостоятельным. Здесь речь шла о корпоративном обучении.

Таблица 3.

Ответы на вопрос «Считаете ли Вы, что обучение для членов команды внутренних auditors института необходимо?»

Варианты ответов	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Да	17 чел.	18 чел.	20 чел.
Нет	3 чел.	1 чел.	2 чел.

На вопрос «Что мешает или может помешать Вам провести внутренние аудиторские проверки?» опрошиваемые auditors ответили следующим образом (несколько вариантов выбора (таблица 4)). При этом хотелось получить ответы auditors, которые довольно редко участвовали в организации и проведении внутренних аудитов.

Анализ ответов на следующий вопрос «Что мотивирует Вас сейчас участвовать в развитии культуры вну-

Таблица 4.

Ответы аудиторов на вопрос «Что мешает или может помешать Вам провести внутренние аудиты?»

№ п/п	Варианты ответов	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1.	Отсутствие вознаграждения	17 чел.	19 чел.	21 чел.
2.	Большое количество аудитов на 1 аудитора	10 чел.	11 чел.	15 чел.
3.	Сопrotивление со стороны проверяемых подразделений	2 чел.	1 чел.	1 чел.
4.	Невозможность решить проблемные вопросы через проведение внутренних аудитов	3	2	2
5.	Негативное отношение руководителя	-	-	-
6.	Не является основной работой/Отсутствие времени	7	5	4

Таблица 5.

Ответы на вопрос «Что мотивирует Вас сейчас участвовать в развитии культуры внутренних аудитов качества в институте?»

№ п/п	Варианты ответов	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1.	Чувствую себя членом единой команды аудиторов	17 чел.	18 чел.	21 чел.
2.	Внутренние аудиты позволяют развиваться	17 чел.	18 чел.	22 чел.
3.	Вы понимаете, что вносите весомый вклад в деятельность компании в области управления качеством	10 чел.	12 чел.	15 чел.
4.	Вы считаете, что участие в развитии КУВАК позволяет руководству высоко оценивать Вас, как профессионала	14 чел.	13 чел.	16 чел.
5.	Вы пользуетесь уважением и доверием со стороны коллег	5 чел.	3 чел.	6 чел.
6.	Вас вдохновляет и мотивирует руководитель СВА	14 чел.	18 чел.	21 чел.

тренных аудитов качества в институте?» показал, что к аудитам в ИРО относиться стали серьезнее (таблица 5). Ответы выглядят следующим образом.

Заключение

Итак, ключевыми компонентами КУВАК ИРО являются:

- корпоративный стандарт управления аудитами (документированная процедура «Внутренний аудит»),
- информационная система, позволяющая создавать документы для внутреннего аудита, грамотно управлять ВА,
- команда обученных аудиторов, объединенных в СВА.

По итогам проведенного исследования абсолютное большинство опрошенных аудиторов считают, что необходимо внедрять и развивать систему мотивации аудиторов в рамках управленческой культуры проведения внутренних аудитов. Эта система должна включать материальное вознаграждение.

Хочется отметить и то, что, по мнению большинства опрошенных, КУВАК ИРО дает возможность внутренним

аудиторам института развиваться, позволяет руководству высоко оценивать аудиторов как профессионалов и чувствовать себя членом единой команды аудиторов института. Также на протяжении трех лет опрошенные аудиторы института отмечают важную роль обучения в команде. Что касается обучения внутренних аудиторов ИРО, то его ведут опытные (стаж более 10 лет) профессионалы. Одновременно постоянный анализ полезной и значимой информации сплачивает команду. Понятно, что аудиторы учатся, используя не только ресурсы института (систему внутреннего корпоративного обучения и систему управления знаниями), но и образовательные ресурсы ведущих организаций в сфере ВА. Для обучения активно используются современные дистанционные технологии. При этом знания самой организации должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме [2, с.6]. Обучение аудиторам еще важно и потому, что грядет пора удаленных внутренних аудитов. Особенно это важно для разбросанных территориально организаций и предприятий. Помимо технологических проблем, здесь возникают и проблемы в отношении доступности и извлечения документов и данных [11, с.9].

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 19011–2021. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества. – М.: Стандартинформ, 2021. – 41 с.

2. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Система менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2015. – 53 с.
3. Александров С.Л. Аудит систем менеджмента аккредитованных организаций / С.Л. Александров // Компетентность/Competency (Russia). – 2019. – № 3. – С. 38–41.
4. Полякова Т.В. Процедура внутреннего аудита СМК на современном предприятии / Т.В. Полякова, А.С. Селиверстов, В.В. Постнов. // Экономика, управление, финансы: материалы IX Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, октябрь, 2018) – Санкт-Петербург: Свое издательство, 2018. – С. 28–30.
5. Ситнов А. Операционный аудит. – Отдельное издание. – М.: КноРус, 2018. – 224 с.
6. Фролова И.И. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2016. -№1. – С. 286–293.
7. Шушакова Е.Н., Безрученко Ю.Э., Дубинкин Д.М. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества в условиях Кемерово-химмаш-филиал АО «Алтайвагон» // Россия молодая: Сборник материалов XII Всерос. научно-практической конференции с международным участием, 21-24 апр. Кемерово. 2020.
8. Шушакова Е.Н., Коровкин М.В. Совершенствование процесса внутреннего аудита системы менеджмента качества // Материалы XIV Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум», 10 нояб. Томск. 2021.
9. 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). – P. 96–104.
10. Chiarini A. Quality management internal auditing in small and medium-sized companies: an exploratory study on factors for significantly improving quality performance. / Andrea Chiarini, Paola Castellani, Chiara Rossato & Nicola Cobelli // Total Quality Management & Business Excellence. – 2020. 11. Picciotti D. Remote Quality Management System Audits: Audits: An ISO 9001 Auditor's Perspective and Lessons Learned / Picciotti Daniella // Quality. – 2020. – Vol. 59. – P.52–55.
11. Ramly, Edly F. Issues and Improvement Opportunities in Management System Internal Audit – A Survey. / Ramly Edly F. Atan Hood, Osman Mohd Soffian // Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering & Operations Management. – 2018. – Vol. 6–8. – P.337–343.

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

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Институт развития образования Иркутской области