



ется за счет налоговых поступлений. Деятельность органов государственной власти, местного самоуправления и участников налоговых отношений является основой налогового процесса, один из важнейших аспектов которого – контроль за исполнением и соблюдением налогового законодательства.

Формирование единой правовой базы налоговой системы РФ обеспечивается на основе НК РФ. Основными задачами НК РФ являются: формирование рациональной, стабильной, справедливой, простой и понятной, единой в рамках РФ, функционирующей на единой правовой базе налоговой системы; снижение налоговой нагрузки; укрепление бюджетного федерализма и т.д.⁴

В итоге из вышесказанного можно выделить следующие направления совершенствования налогового администрирования:

- создание модели деятельности налоговых органов в области работы с налогоплательщиками, повышение имиджа налоговых органов;
- повышение эффективности обратной связи (позиция налогоплательщиков);
- использование информационных технологий, создание единой телефонной службы информирования налогоплательщиков;
- снижение административной нагрузки на налогоплательщика;
- повышение уровня налоговой культуры;

УДК 005.6

АУДИТ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

С.М. Гвоздева

Саратовский государственный университет,
кафедра менеджмента и маркетинга
E-mail: gvsveta@inbox.ru

В статье рассматриваются теоретические аспекты аудита качества продукции и услуг на современном этапе. Автор дает краткую характеристику этапов аудита качества. Указана роль стандартизации и сертификации продукции и услуг в системе управления TQM.

Ключевые слова: аудит качества, стандартизация, TQM, ISO 9000.

Audit of Quality of Production

S.M. Gvozdeva

In article theoretical aspects of audit of quality of production and services at the present stage are considered. The author gives the short characteristic of stages of audit of quality. The role of standardization and certification of production and services in control system TQM is specified.

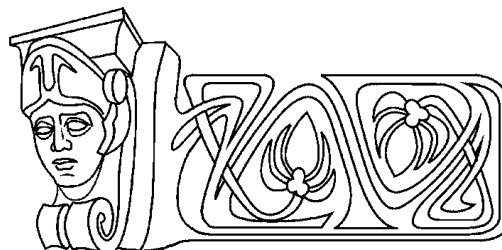
Key words: audit of quality, standardization, TQM, ISO 9000.

- детализированное, подробное налоговое законодательство;
- борьба с противозаконным уклонением от налогов;
- наличие концепции налогового контроля, концентрация усилий специалистов на ключевых направлениях контроля;
- целенаправленный отбор предприятий для проверки на основе широкой информационной базы;
- оценка работы подразделений и сотрудников налоговой службы на базе четких критериев, создание стимулов для повышения эффективности налогового контроля.

Совершенствование налогового администрирования позволит решить главные вопросы налоговых отношений и экономики в целом.

Примечания:

- ¹ См.: Гончаренко Л.И. Налоговое администрирование. М.: КНОРУС, 2009.
- ² См.: Князева О.В., Пономарева Н.В. Особенности налогового администрирования в государстве с переходной экономикой // Финансы. 2006. № 6. С. 31.
- ³ См.: Налоговый кодекс РФ. М., 2008.
- ⁴ См.: Алехин С.Н. Особенности налогового администрирования в современных условиях Российской Федерации // Финансы и кредит. 2007. № 38(278). С. 46.



При использовании стандарта группы ISO 9004 в создании руководства по качеству один из его разделов носит название «Аудит и система оценки качества».

Понятие «аудит системы управления качеством» не является широко распространенным. В данном вопросе важна тенденция изменения содержания внешней среды, в которой внедряется система управления качеством продуктов и услуг фирмы в настоящее время. Если вспомнить середину 70-х гг. и активные призывы к совершенствованию качества, то тогдашнюю систему управления качеством можно было бы описать как некую статическую процедуру, ориентированную в основном на совершенствование операций и технологий. Она была направлена прежде всего на исправление последствий, а не причин возникновения плохого качества. Исправляя проблему качества в одном месте, трудовые коллективы зачастую следова-



ли принципу «не трогай систему, пока она не сломалась».

Введение отечественных компаний в систему рыночной экономики изменило внешнюю среду, под влиянием которой находится система управления качеством любой организации. Клиент становится более капризен. Как результат, менеджеры организации с большей или меньшей степенью интенсивности начинают подстраиваться под условия внешней среды в поисках методом проб и ошибок выхода из создавшейся ситуации. В итоге был найден единственный выход – изменение философии ведения бизнеса, изменение организационной культуры, внедрение системы тотального управления качеством продуктов и услуг (TQM). Руководство по аудиту качества является исходным документом.

Если применить общую терминологию, то аудит – это объективная и независимая оценка некоторой области деятельности. В данной ситуации этой областью деятельности является качество продуктов и услуг. В свете TQM аудит качества направлен на 14 элементов системы управления организации, перечень которых приведен ниже:

- 1) удовлетворение внешних клиентов,
- 2) ориентация всех работников фирмы на клиента,
- 3) участие коллектива, а не только руководителей в решении проблем клиента,
- 4) систематическая оценка качества продуктов и услуг,
- 5) ведение бизнеса с минимальным риском и его предварительным определением,
- 6) разумная экономия затрат без ущемления интересов клиента,
- 7) объективная оценка информации о качестве продуктов и услуг,
- 8) установление целей сверху вниз по всей иерархии организации,
- 9) документирование технологических операций и процедур управления,
- 10) наличие стандартов качества и их соблюдение,
- 11) документирование процедур коррекции дефектов на уровне технологий и самой системы управления,
- 12) широкая обратная связь всей организации,
- 13) документирование превентивных мер по улучшению качества продуктов и услуг,
- 14) использование методов статистического анализа качества.

Многие отступают перед трудоемкостью задачи. Приведенный ниже перечень вопросов, которые нужно решить, предназначен для тех, кто действительно решил внедрить систему TQM и пришел к необходимости аудита существующей системы. Вопросы сгруппированы в функциональные блоки.

1. Организация аудита:

определение ответственных за проведение аудита системы качества продуктов и услуг фирмы,

определение требований к работникам, которые будут проводить аудит,
определение состава группы аудита,
определение сроков проведения аудита,
определение порядка проведения аудита по областям деятельности компании.

2. Планирование аудита качества:

определение требований клиента к качеству продуктов и услуг,
разработка порядка информирования подразделений организации о проведении аудита качества,

определение требований к качеству с позиций подразделений, подлежащих аудиту,

разработка вопросников,
определение целей аудита,

разработка структуры собеседования с представителями подразделений, подлежащих аудиту,

документирование плана аудита.

3. Отчет об аудите качества:

виды отчетов,

структура отчетов,

техника представления положительных и отрицательных результатов,

обновление отчетов об аудите качества.

4. Аудит качества системы управления:

аудит системы развития организации – насколько организация удовлетворяет или превосходит ожидания клиентов,

аудит качества рабочей обстановки и отношения работников к работе, организации и клиенту,

аудит системы управления персоналом,

аудит системы подготовки и повышения квалификации кадров,

аудит системы планирования и учета,

аудит информационной системы.

5. Аудит качества инженерных процессов:

оценка инженерных спецификаций,

оценка качества инженерной документации,
аудит качества НИОКР с позиций производственных и технологических подразделений,

аудит системы тестирования разработок на этапе НИОКР.

6. Аудит системы подготовки производства и качества производственных процессов:

аудит качества производственной документации,

аудит качества производственной среды,

аудит качества технологических процессов,

аудит качества системы управления подготовкой производства,

аудит качества тестового оборудования и процессов,

аудит системы тестирования производственных образцов,

аудит качества используемых материалов,

аудит системы превентивных действий контроля качества,

аудит системы коррекции дефектной продукции.



7. Аудит системы закупок/снабжения:
аудит системы взаимоотношений с поставщиками,
аудит системы сертификаций поступающих на вход продуктов,
аудит системы выборочного тестирования поступающих на вход продуктов,
аудит упаковки поступающих продуктов,
аудит системы хранения материальных ценностей¹.

Для эффективного функционирования системы управления качеством необходимо обеспечить наличие ряда составных частей. К ним принадлежат:

- стандартизация требований к качеству продукции, процессов, систем управления;
- сертификация и оценка соответствия продуктов, процессов, систем управления;
- аудит качества.

Процессы стандартизации и сертификации регулируются рядом законодательных актов, которые затрагивают данную сферу деятельности предприятия.

Стандартизация – это процесс формирования стандартов или же инструмент управления качеством на государственном уровне². Стандартизация осуществляется с целью гарантирования безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; качества продукции, работ и услуг согласно уровню развития науки, техники и технологии; экономии всех видов ресурсов. В свою очередь, объект стандартизации – это предмет (продукция, процесс, услуга), который подлежит стандартизации. По определению ISO, объектами стандартизации являются продукция, услуги и процессы. Стандартизация рассматривается сейчас как механизм обеспечения отношений между разными заинтересованными сторонами, который позволяет им разработать единые позиции с помощью единого языка общения.

Согласно определению, принятым ISO и Европейской экономической комиссией ООН (ЕЕК ООН), стандарт определяется как документ технических условий, который разработан в процессе сотрудничества и утвержден всеми заинтересованными в нем сторонами, который основан на общих результатах достижений науки, техники и практического опыта.

Стандарты имеют международное, региональное и в наибольшей мере национальное значение, поэтому выделяют такие виды стандартов, как: международный, региональный, межгосударственный, национальный. Стандарты других стран применяют в пределах международных договоров в порядке, который устанавливается Госстандартом.

К обязательным требованиям принадлежат:
– требования, которые гарантируют безопасность продукции для жизни, здоровья граждан, ее совместимость и взаимозаменяемость, охрану

окружающей среды и требования к методам испытания этих показателей;

- требования техники безопасности и гигиены работы;
- метрологические нормы и правила, которые обеспечивают достоверность и единство измерений;
- положения, которые обеспечивают техническое единство во время разработки, изготовления, эксплуатации³.

Важную роль в процессе управления качеством на предприятии играют отраслевые системы стандартов, которые используются вместе с универсальными стандартами ISO 9000, дополняя друг друга. В тех областях, где требования стандарта ISO 9000 рассматриваются как недостаточные (пищевая промышленность, фармацевтическая, автомобилестроение), используются отраслевые модели, ориентированные главным образом на создание систем управления производством. К ним принадлежат наиболее известные отраслевые модели:

1) QS-9000 – это комплекс стандартов для автомобильной промышленности, который разработан в 1994 г. в США по инициативе трех автомобильных компаний – «General Motors», «Ford» и «Chrysler» – при участии группы стандартизации в автомобильной промышленности и целевой группы ASQS для обеспечения качества у поставщика. Кроме требований, которые есть в стандартах ISO серии 9000, стандарты QS серии 9000 имеют ряд дополнительных требований, специфических для данной области. Все поставщики большой автомобильной «тройки» должны выполнять требования стандартов QS серии 9000;

2) GMP (Good Manufacturing Practice – «надлежащая производственная практика») – это комплекс стандартов для фармацевтической промышленности. Надлежащая производственная практика лечебных средств – это часть обеспечения качества, гарантирующая, что продукция постоянно производится и контролируется стандартами качества, которые отвечают ее назначению и требованиям торговых лицензий. Правила GMP предназначены для снижения риска, который существует в использовании любой фармацевтической продукции и не может быть полностью устранен путем проведения испытаний готовой продукции. Принципы и правила GMP являются обязательными для всех стран-членов ЕС. Установки с GMP определяют минимальные нормы, которые должны строго соблюдать производители, поскольку каждый из элементов обеспечения качества лекарства одинаково критический для системы в целом.

Система управления производством продуктов питания базируется на принципах ХАССП (Hazard Analysis and Critical Control Points – анализ рисков и критические контрольные точки). Целью внедрения системы является обеспечение максимальной безопасности продукции, кото-



рая изготавливается за счет минимизации рисков в критических контрольных точках в пределах операционной системы.

Помимо использования стандартов, которые регламентируют создание систем управления качеством, ведущие компании мира ориентируются на использование системы стандартов ISO 14000. В отличие от многих других природоохранных стандартов эта система сориентирована не на количественные параметры (объем выбросов, концентрация вещества) и не на технологии (требование использовать или не использовать определенные технологии, требование использовать «наилучшую доступную технологию»). Основным предметом ISO 14000 является система экологического менеджмента. Типовые положения этих стандартов состоят в том, что в организации нужно вводить и придерживаться определенных процедур, должны быть подготовлены определенные документы, должны быть назначены ответственные за определенную область.

Сертификат на систему качества – это документ, который выдается предприятию органом сертификации систем качества и удостоверяет соответствие созданной системой менеджмента качества требованиям нормативного документа (стандарта), а также подтверждает способность предприятия обеспечивать и поддерживать качество своей продукции на соответствующем уровне. Поскольку сертификация добровольная, то она может проводиться по инициативе производителя, продавца, потребителя, органов государственной исполнительной власти, общественных организаций и отдельных граждан на договорных условиях между заявителем и органом сертификации.

При современных условиях развития предприятий сертификация как способ установления доверия к организации является чаще всего обязательным элементом для развития ее рыночных возможностей. Признание независимой стороной возможности организации удовлетворять установленные требования заинтересованных сторон является весомой гарантией этого.

Для эффективного функционирования следует руководствоваться законодательными актами, которые принадлежат к области управления качеством. На первый взгляд кажется, что во вмешательстве государства в деятельность организаций, направленной на повышение качества продукции, нет потребности. Однако практика доказывает, что без регулирования деятельности компаний со стороны государства обойтись невозможно. Это связано в первую очередь с необходимостью удовлетворения интересов не только потребителей, но и всех заинтересованных в деятельности организации сторон. В связи с этим возникает необходимость в правовом регулировании всех сфер деятельности организаций с учетом интересов всех субъектов этой деятельности. Итак, интересы всех заинтересованных сторон должны быть представлены в форме законных требований

и придерживаться всеми субъектами, которые осуществляют хозяйственную деятельность.

Правовое обеспечение управления качеством направлено на решение следующих задач:

- правового регулирования отношений, которые составляют на всех уровнях управления качеством;

- создание нормативно-правовой базы, которая обеспечивает надлежащее правовое регулирование процессов эффективной реализации функций управления качеством;

- защиту прав и интересов работников и т.п.⁴.

Государственная система управления качеством РФ создана с учетом требований международных стандартов. В первую очередь это серия стандартов ISO 9000, которые обеспечивают потребителю право активно влиять на качество продукции, а также обеспечивают законодательную базу, нормативы которой предусматривают, что для создания качественной продукции необходимо обеспечить качественное выполнение всех процессов, которые реализуются в пределах предприятия.

Деятельность производителей в области управления качеством регламентируется на основе государственных и отраслевых стандартов. В данном случае государственная стандартизация выступает средством защиты интересов общества и конкретных потребителей и распространяется на все равные управления.

Реализация нормативно-правовых актов в сфере управления качеством разрешает организовать эффективную систему законодательного и нормативного обеспечения качества и безопасности продукции. Среди основных задач такой системы нужно назвать взаимосвязанное функционирование законодательных актов и нормативных положений на всех уровнях – от общих законов относительно проблем безопасности продукции к требованиям нормативных документов на конкретные виды объектов стандартизации. Все это означает дальнейшее развитие системы защиты интересов потребителей.

Под организационным обеспечением процессов управления качеством понимаются все виды деятельности, направленные на использование методов и инструментов административного влияния на объекты управления в пределах организации, для внедрения системы менеджмента качества в деятельность предприятия и обеспечение ее эффективного функционирования. На этом этапе обязательно применяется как внутренний, так и внешний аудиты системы управления качеством.

Внутренний аудит является наивысшей формой контроля руководством системы менеджмента качества предприятия. Результаты внутренних проверок являются основой входных данных для анализа со стороны руководства и разрешают организации декларировать свое соответствие



ISO 9000. Поэтому важными являются вопросы о том, как правильно запланировать, организовать и провести проверку, а потом проанализировать её результаты.

Внутренние проверки можно строить за общесистемными элементами ISO 9000 или за структурными подразделениями. В первом случае проверяется выполнение требований документации всех уровней, которая отвечает определенному элементу. Во втором – проверке подлежат все элементы системы качества, присущие тому или другому подразделу. Следует отметить, что на практике больше половины причин несоответствий находится в сфере взаимодействия между структурными подразделениями.

Результаты анализа используются службой качества и другими подразделениями в разработке текущих и перспективных планов, программ на повышение качества продукции и услуг. Все эти моменты являются обязательными для функционирования и развития системы менеджмента качества. Однако при условиях лишь формального подхода к их использованию они принесут мало пользы, а также иногда могут и навредить.

Аудит третьей стороной (внешний аудит) – это аудит, который проводится посторонними независимыми аудиторскими организациями. Такие организации, как правило, являются аккредитованными, осуществляют сертификацию или регистрацию соответствия требованиям, например, требованиям ISO 9001.

Обязанности и требования в связи с планированием и проведением аудита, сообщением о

полученных результатах и их регистрациях должны определяться в документированной методике. Аудит может проводиться индивидуально или командой аудиторов.

В результате проверки аудитором системы менеджмента качества составляется список несоответствий, который представляет собой:

- 1) несоответствия избранным стандартам из серии ISO 9000;
- 2) потенциальные несоответствия (когда ряд мероприятий находится на границе несоответствия).

Доказательством несоответствия могут быть полученные аудитором данные после проведения интервью, проверки документации, наблюдения за деятельностью и условиями в сфере, которая проверяется. После проведения аудита составляется рапорт аудита.

Примечания

- ¹ См.: Горбашко Е.А. Менеджмент качества и конкурентоспособности: Учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. С. 187.
- ² См.: Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000 : 2000. Политика. Оценка. Формирование. Ресурсы // Стандарты и качество. 2006. № 35. С. 17.
- ³ См.: Василевская И.В. Управление качеством. М.: РИОР, 2005. С. 53.
- ⁴ См.: Управление качеством: Учебник / Под ред. С.Д. Ильенковой. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. С. 239.