



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Управление качеством»

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНИКА БЕСЕДЫ
АУДИТОРА С СОТРУДНИКАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

Методические указания
по дисциплине

«АУДИТ КАЧЕСТВА»

Авторы
В.П. Димитров
В.И. Мирный
О.А. Голубева
Е.М. Зубрилина

Ростов-на-Дону, 2017



Аннотация

«Тип электронного ресурса» предназначен для студентов очных форм обучения направлений 27.03.02 «Управление качеством».

Авторы

д.т.н., профессор,
Декана ф-та ПИТР
Димитров В.П.

к.т.н., доцент
каф. «Управление
качеством»
Мирный В.И.

к.т.н., доцент
каф. «Управление
качеством»
Голубева О.А.

к.т.н., доцент
каф. «Управление
качеством»
Зубрилина Е.М.



Оглавление

Рекомендации аудиторам по организации и технике беседы при опросе	4
Тема и порядок беседы	4
Список литературы.....	7

Цель работы: изучить порядок проведения беседы аудитором при проведении опроса сотрудников организации.

РЕКОМЕНДАЦИИ АУДИТОРАМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНИКЕ БЕСЕДЫ ПРИ ОПРОСЕ

При проведении опроса аудитор должен получить первичную информацию об объекте аудита в виде ответов на вопросы. Опрос может проводиться посредством анкетирования или в ходе беседы (интервью) с сотрудниками аудируемого подразделения. При этом аудитору рекомендуется использовать следующие рекомендации по организации и технике беседы:

1. Выбор собеседника следует производить из числа тех, кто непосредственно осуществляет аудируемую деятельность.

2. При планировании беседы необходимо, чтобы она касалась:

одного сотрудника (его обязанности и полномочия, уровень образования и профессиональная подготовка);

выполняемой сотрудником деятельности (ее документированность, соответствие практике работы);

средств труда сотрудника (оборудование, оргтехника, их соответствие требованиям документированных процедур или рабочих инструкций);

материалов, используемых в работе сотрудника (их соответствие техническим требованиям, приемлемость статуса контроля и испытаний).

материалов, используемых в работе сотрудника (их соответствие техническим требованиям, приемлемость статуса контроля и испытаний).

ТЕМА И ПОРЯДОК БЕСЕДЫ

На проведение беседы следует отвести достаточно времени, и в ходе ее аудитор и собеседник должны быть по возможности ограждены от помех извне.

В ходе беседы аудитор может остановить собеседника, но только в том случае, если он явно отвлекся от темы. Однако делать это надо таким образом, чтобы у него не сложилось впечатление о малозначительности даваемой им информации.

Если беседа ведется сразу двумя (или более) аудиторами, то вопросы должен задавать преимущественно один из них, а другой — делать записи (именно в ходе беседы, а не после нее).

Для техники беседы большое значение имеет правильный выбор способа формулирования вопроса. В табл. 1 приводятся

Название дисциплины

типы вопросов, которые могут возникнуть в практике аудитора, и примеры их формулирования (выбор того или иного типа вопроса зависит от конкретной цели беседы и ситуации, в которой она ведется);

Таблица 1

Основные типы вопросов, которые могут возникать в практике внутреннего аудита

Тип вопроса	Определение и примеры
Закрытый	Вопрос, ответ на который предполагает только в виде «да» или «нет» («В вашей работе вы используете этот документ (метод)?»)
Открытый	Вопрос, ответ на который предполагает не только односложные «да» или «нет» («Какие, кроме этого, методы (контрольные средства) вы используете в своей работе?»)
Разъясняющий	Вопрос, требующий разъяснения, подтверждения («Не могли бы вы пояснить, что вы имеете в виду?»)
Наводящий (возвратный)	Вопрос, наводящий на ответ или содержащий готовый ответ («Не думаете ли вы, что это так? Вы, очевидно, регулярно проводите анализ, не так ли?»)
Альтернативный	Вопрос, ответом на который может быть один из двух противоположных вариантов («Причина данного несоответствия в том или в этом?»)
Утверждающий	Вопрос, содержащий утверждение («Разве в этом случае могло быть иначе?»)
Затрудняющий общение	Вопрос, создающий барьер в общении («Разве вас не предупреждали, что этого нельзя делать? Разве я вам не говорил, что именно это и будет здесь обнаружено?»)
Персонифицирующий	Вопрос, ответ на который предполагает оценку деятельности личностей (персон) («Кто виноват, на ваш взгляд, в этом несоответствии?»)

Предпочтительными типами вопросов для аудитора являются открытый и разъясняющий. Не рекомендуются вопросы: закрытый, наводящий, альтернативный, утверждающий и затрудняющий общение. Недопустимым является персонифицирующий тип

вопроса.

Пример неправильного вопроса: «Имеется ли в подразделении необходимая контрольно-измерительная аппаратура?»

Пример правильных вопросов: «Каким образом определяется потребность в контрольно-измерительной аппаратуре? Каков порядок определения требуемой точности аппаратуры? Кто несет ответственность за соблюдение порядка своевременной калибровки (поверки) аппаратуры?»

В ходе беседы аудитор должен помнить о том, что свидетельства собеседника могут рассматриваться как объективные, если их подтверждают соответствующие факты. В противном случае они носят субъективный характер и поэтому не могут быть использованы аудитором для анализа и оценивания.

В ходе беседы следует задавать прямые вопросы, начинающиеся со слов «что», «кто», «где», «когда», «как» и «почему». Для получения доказательства соответствия аудитор может также спросить: «Не могли бы вы мне показать ...?»

В ходе беседы не следует применять терминологию, непонятную собеседнику.

Беседа, проводимая на рабочем месте («в поле»), не должна быть слишком продолжительной, чтобы не вызвать нервность собеседника. Более подробные беседы целесообразно проводить в местах (кабинетах), где ничто не отвлекало бы внимания от предмета беседы.

Выявленные в ходе беседы несоответствия должны фиксироваться аудитором в аудиторском листе или записной книжке с неременной ссылкой на несоблюдаемый пункт (раздел) нормативного документа.

По завершении беседы аудитор должен подытожить полученную информацию, сформулировать главные (позитивные и негативные) впечатления и опорные моменты. Допустимо позволить собеседнику прочесть сделанные аудитором замечания в аудиторском листе.

Информация, полученная в процессе беседы, должна анализироваться путем ее сопоставления с информацией на данную тему, полученной из бесед с другими сотрудниками, и личными наблюдениями аудитора.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие для вузов. С.В. Пономарев. Москва : РИА «Стандарты и качество», 2004-243 с.
2. Средства и методы управления качеством: Учебное пособие для вузов В.В. Ефимов. Москва: КНОРУС.-2007-225с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Требования.
4. ГОСТ Р ИСО 40.003-2005. Порядок сертификации СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001.