

УДК 657.6:658.562

ИБРАГИМОВА ПАИЗАТ АЛИЕВНА

к.э.н., доцент кафедры «Аудит и экономический анализ»
ФГОБУ ВО «Дагестанский государственный университет»,
e-mail: paizat_i@mail.ru

АЛИОМАРОВА ПАТИМАТ АЛИОМАРОВНА

студентка 2 курса магистратуры направления «Аудит и финансовый консалтинг»
ФГОБУ ВО «Дагестанский государственный университет»,
e-mail: aliomarova1987@mail.ru

АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

Аннотация. Целью статьи является рассмотрение особенностей аудита систем менеджмента качества (СМК) на предприятии, изложение основных принципов его осуществления. **Методология** проведения работы основывается на общенаучных принципах конкретности, объективности, на основах комплексности; системном и процессном подходах; использованы такие общенаучные методы, как анализ, систематизация, сравнительно-правовой анализ, описательный, логический, структурно-функциональный методы. **Результаты работы.** В статье рассмотрены особенности аудита систем менеджмента качества на предприятии. Констатируется, что аудит систем менеджмента качества является одним из ключевых процессов в системе менеджмента предприятия. Установлено, что он дает возможность обнаруживать поверхностные и глубинные причины несоответствий, обобщить проблему в управлении качеством, довести ее до высшего руководства, способствовать принятию адекватных корректирующих решений. В статье предложена структурная организация процесса аудита систем менеджмента качества на предприятии, которая позволяет в отличие от существующих подходов к проведению аудита повысить эффективность его проведения за счет системной и комплексной интеграции элементов процесса на основе методологии и принципов процессного подхода. **Область применения результатов.** Полученные результаты и выводы позволяют организовать аудит на предприятиях, внедривших СМК; оценить результативность процессов СМК через параметры качества самих процессов и деятельности персонала в них; минимизировать последствия несоответствий, повысить эффективность принимаемых решений; снизить трудоемкость и стоимость проведения аудита. Аудит СМК позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения как отдельных процессов, так и системы в целом. **Выводы.** В современных условиях внедрение систем менеджмента качества позволяет предприятию существенно улучшить и оптимизировать свою деятельность, повысить производительность, достичь и стабильно поддерживать высокое качество своей продукции или услуг для удовлетворения запросов потребителей. При этом периодически предприятию нужно получать подтверждение эффективности работы собственной СМК, соблюдения высокого качества производимой продукции либо предоставляемых услуг. Такое подтверждение можно получить по результатам аудита СМК на предприятии.

Ключевые слова: системы менеджмента качества, внутренний аудит, внешний аудит, управление качеством, процессный подход, организация аудита, критерии аудита.

IBRAGIMOVA PAIZAT ALIYEVNA

PhD Econ., associate professor "Audit and economic analysis"
FGOBU WAUGH "Dagestan state university",
e-mail: paizat_i@mail.ru

ALIOMAROVA PATIMAT ALIOMAROVNA

student 2 rates of a magistracy of the Audit and Finance Consulting direction
FGOBU WAUGH "Dagestan state university",
e-mail: aliomarova1987@mail.ru

AUDITING OF SYSTEMS OF QUALITY MANAGEMENT AT AN ENTERPRISE

Abstract. *The manuscript discusses the typical features of auditing of systems of quality management at an enterprise. The methodology of completing the study is based on general scientific principles of specificity, objectivity, foundations of integration; a systemic and process based approaches; using such general scientific methods as analysis, systematization, a comparative-judicial analysis, descriptive, logical, structural-functional methods. The manuscript presents a structural organization of the process of an audit of systems of quality management at an enterprise that allows, in difference from the existing approaches to auditing, to increase the effectiveness of it due to a systemic and complex integration of elements of the process based on a methodology and principles of a process approach. The results obtained, as well as the conclusions allow to set up an audit at enterprises that have implemented the SQM; to evaluate the results of SQM processes through parameters of quality of the processes themselves and through the activity of the staff within the processes; to minimize the consequences of inconsistencies, to increase the effectiveness of the decisions made; to reduce the labor intensity and cost of performing an audit.*

Keywords: *systems of quality management, an internal audit, an external audit, quality management, a process approach, audit organization, criteria of an audit.*

Система менеджмента качества (СМК) – это комплекс мер, направленных на управление качеством продукта (продукции или услуги), который производится предприятием, с учетом потребностей и ожиданий потребителей и повышения их удовлетворенности. Целью аудита СМК является проведение систематического и независимого анализа, позволяющего определить соответствие деятельности в области качества запланированным показателям, а также оценить эффективность СМК и их способность достигать поставленной цели [9; с. 262]. Следует также отметить, что аудит СМК является сравнительно новой практикой для большинства российских предприятий. В связи с этим научные поиски в данном направлении представляют актуальную практическую значимость.

Проблемам исследования качества, и в частности проведения аудитов качества, посвятили свои научные труды Е. В. Дружков [4], А. Э. Золотарева [6], Е. А. Качагин [7], Э. Ю. Ракзина [13], В. В. Рогайда [14], Н. В. Харенко [18], М. А. Шагиева [20], И. Д. Шляхова [21]. Вместе с тем вопросам аудита СМК на предприятии было уделено меньше внимания. В данном направлении выполнены исследования А. В. Горбунова [3], В. И. Дунаевой [5], А. В. Ким [8], К. С. Колесник [10], Д. Е. Митрофанова [11], Е. Е. Портянкиной [12], И. И. Фроловой [17], Т. Д. Хохловой [19].

Впервые аудит СМК был проведен в США. Сегодня такой аудит проводится на всех предприятиях в различных странах, где внедрены системы управления качеством, соответствующие требованиям международных стандартов серии ISO 9000.

Аудит СМК может быть внутренним и внешним. Внутренний изучает собственную деятельность, процедуры, систему предприятия и определяет их соответствие и адекватность. Это самый важный вид аудита, поскольку он обеспечивает руководство предприятия информацией об эффективности и производительности всей системы менеджмента, позволяет принять необходимые изменения в этом направлении. В результате формируются корректирующие изменения в СМК на предприятии.

Ценность внутреннего аудита СМК для предприятия зависит от того, каким образом запланировано его проведение (для этого составляется соответствующая программа), как он реализуется, каковы его конечные результаты. Во время аудита качества проверяется СМК и сами участники процесса. Проверая участников процесса, аудитор должен оценить их путем опроса, как точно они придерживаются установленных процедур, насколько каждый из них представляет свой «вклад» в конечное качество продукции и знает свое место и роль в бизнес-процессе. Одновременно аудитор должен оценить, как выполняются в организации и ее отдельных подразделениях процессы и как ими управляют с учетом требований СМК. А также что и в каком объеме выполняется для реализации политики в области качества.

Для получения объективных результатов необходимо обеспечить независимость внутренних аудиторов. То есть аудит СМК должен проводить специалист, который не связан с работой данного отдела или службы предприятия и который не несет ответственности за их работу (незаинтересованное лицо). Выявление аудитором слабых мест позволяет вовремя обратить внимание на недостатки в деятельности, процессах, предупредить нарушения в системе. Взгляд аудитора (человека со стороны) бывает очень весомым при принятии важных управленческих решений.

Внутренний аудит позволяет определить, в какой мере планируемые мероприятия правильно разработаны, выполняются и способствуют предупреждению негативных последствий. Важность внутреннего аудита заключается также в том, что его результаты могут использоваться независимыми экспертами для оценивания способности предприятия выявлять существующие проблемы (нарушение или несоответствие стандартам) и находить возможности для перманентного совершенствования СМК.

При проведении внутреннего аудита анализируют соответствие деятельности в СМК предприятия требованиям определенных документов. Так, в период подготовки системы управления качеством к сертификации внутренний аудит проводят с целью установления соответствия требованиям стандартов серии ISO 9000. А с момента сертификации системы внутренний аудит проверяет соответствие политики качества и другим утвержденным на предприятии документам.

Предприятия, на которых внедрена и сертифицирована СМК в соответствии с требованиями ISO 9001, должны постоянно подтверждать ее соответствие этим требованиям. Согласно ISO 9001, на каждом предприятии должен функционировать внутренний аудит. Внутренний аудит является инструментом независимой оценки любого процесса или системы управления в общем с целью определения их соответствия установленным критериям, результативности функционирования и поиска путей постоянного совершенствования.

К преимуществам внутреннего аудита следует отнести: понимание внутренними аудиторами специфики деятельности своего предприятия, особенностей каналов коммуникаций, существующего на предприятии неформального лидерства (информация от таких лидеров может быть очень полезна при аудите), возможность пользования конфиденциальной информацией, сравнительно небольшие затраты средств на проведение аудита и т. п.

К недостаткам следует отнести невысокий уровень объективности выводов внутренних аудиторов, меньшую результативность мероприятия, чем при внешнем аудите, зачастую более болезненное отношение к критике, невозможность использования результатов аудита в рекламе предприятия.

Внешний аудит осуществляется сторонней организацией. Основной задачей внешнего аудита является получение достоверной информации о СМК на предприятии, что позволяет получить свидетельства того, что требования этой системы выполняются. Результаты такого исследования влияют на коммерческие решения и могут быть решающими для корректировки различных бизнес-процессов на предприятии.

Для поддержания доверия потребителей СМК может дополнительно проверяться внешним органом сертификации.

Для проведения аудита СМК предприятия разрабатываются методики, в которых определяются требования к планированию и проведению аудита, регламентируется составление протоколов и использование их результатов.

При существовании общих установок и рекомендаций к проведению аудитов каждое предприятие реализует эту деятельность по-своему, при этом не всегда подходит к формированию структуры аудита СМК с позиций процессного подхода к управлению.

В целом аудит представляет собой систематический, независимый и документированный процесс. Систематичность означает, что аудит на предприятии должен проводиться постоянно, на плановой основе. Независимость процесса аудита указывает на необходимость его проведения аудиторами, которые не находятся в административном подчинении проверяемого подразделения и не отвечают за результаты проверок. Документирование означает, что необходимо делать записи, составлять протоколы для того, чтобы все этапы аудита, порядок его проведения и результаты были представлены документально: акты

аудита, контрольные листы (вопросы) аудиторов, отчеты о несоответствиях, план (программа) аудита, отчеты о результатах выполнения корректировок и корректирующих действий.

Критерии аудита – это совокупность политик, методик или требований. Критерии аудита используют как эталон, с которым сравнивают свидетельства аудита [15]. Критерии аудита – это требования любых документов, которые можно проверить в процессе аудита.

Критериями аудита СМК могут быть положения политики в области качества и экологической политики; требования руководства законодательных, регламентирующих документов по качеству, контрактные требования, положения методик и других документов СМК; требования стандартов серии ISO 9001 [22].

При проведении аудита аудиторы получают доказательства выполнения деятельности в соответствии с установленными в ней требованиями. Свидетельство аудита – это протоколы, изложение фактов или другая информация, касающаяся критериев аудита.

Главный результат проведения аудита на предприятии – это определение направлений и возможностей для улучшения СМК на предприятии.

Среди структурных элементов аудиторской деятельности можно выделить два блока: работы по управлению программой аудита и описание типичной аудиторской деятельности. В описании типичной аудиторской деятельности отсутствуют этапы, связанные с мониторингом результатов аудита и улучшением аудита. Мониторинг и улучшение присутствуют только в блоке управления программой аудита, при этом не четко определена их структура и показатели мониторинга. Такое описание аудиторской деятельности очень трудно в восприятии и практической реализации.

Таким образом, аудит СМК рассматривается больше как деятельность и недостаточно регламентирован как процесс. Поэтому возникает задача определения и обоснования структурных элементов аудита СМК с позиции методологии управления процессом.

Согласно процессной концепции, составляющими процесса СМК являются:

- основная деятельность процесса по преобразованию входов в выходы;
- деятельность по обеспечению ресурсами;
- управленческая деятельность (сбор информации о ходе процесса по главным группам показателей [процесса, продукта, удовлетворенности потребителя], управление на основе полученной информации, планирование и распределение имеющихся ресурсов для достижения всех целей процесса) [1; с. 36].

Качество процесса определяется качеством управления, в связи с чем управленческой деятельности в процессной концепции уделено особое внимание. Содержание управленческой деятельности заключается в том, что менеджер процесса непрерывно либо с определенной периодичностью осуществляет контроль информации о протекании процесса и его результатах, а также анализирует информацию, полученную от потребителей о степени их удовлетворенности продукцией или услугой [24].

Для получения информации менеджер устанавливает в процессе контрольные точки, в которых происходит сбор информации о процессе, продукте, удовлетворенности; разрабатывает технологию сбора, обработки и систематизации этой информации. После этого владелец принимает управленческие решения по управлению ресурсами или входом при отклонении параметров процесса от установленных границ. Деятельность менеджера процесса имеет циклический характер.

К процессу «Аудит СМК» можно применять методологию управления процессом, известную также как цикл управления («цикл Деминга») [2]. Эта методология позволяет удерживать любой процесс в управляемых условиях. Она основана на том, что для достижения непрерывного улучшения деятельности необходимо ее спланировать, выполнить запланированное, проверить и проанализировать результаты и принять решение для улучшения процесса.

Менеджер процесса планирует ход выполнения процесса: составляет графики работ, определяет показатели процесса, по которым будет осуществляться мониторинг, устанавливает цели и предоставляет ресурсы для достижения поставленных целей. После этого он вместе с исполнителями выполняет действия согласно планам, стандартам, регламентам. В

ходе выполнения и в конце процесса собирается, анализируется и проверяется информация из контрольных точек процесса для того, чтобы определить, что выполнено, а что – нет. На основании полученных результатов менеджер оперативно руководит процессом, активно вмешивается в него. Для этого менеджер корректирует планы, определяет необходимые ресурсы, сроки и результаты процесса в зависимости от конкретной ситуации.

Для управления процессом необходимо определить показатели процесса. Показатель процесса – это количественный или качественный параметр, характеризующий процесс и его результат [16; с. 16–17]. Для доведения способности процесса достигать запланированных результатов, то есть для оценки результативности процесса, должны быть выбраны критерии оценки или показатели результативности.

Результативность – это показатель реализации запланированных действий и получения определенных результатов. Показатель результативности – это количественный или качественный параметр, рассчитанный по определенной методике и характеризующий степень достижения запланированных значений результата процесса [16, с. 17]. Если процесс не достигает своего результата, что свидетельствует о наличии проблем, то необходимо определить показатели результативности и показатели процесса, с помощью которых они рассчитываются. По мере достижения 100 % результативности по отдельным показателям возможен их пересмотр и (или) установление новых показателей результативности.

Таким образом, аудит СМК имеет следующие подпроцессы (этапы): планирование аудита; исполнение – подготовка аудита, аудит и дальнейшие действия после аудита; контроль, проверка – мониторинг аудита; принятие решений для улучшения аудита. Для реализации указанных этапов с учетом специфики функционирования системы управления качеством на конкретном предприятии может быть разработана структурная модель процесса аудита СМК и определено содержание, входные и выходные данные (результат процесса), показатели подпроцесса и показатели результативности подпроцесса.

Далее рассмотрим характерные особенности каждого подпроцесса.

Подпроцесс «Планирование аудита». Ответственный работник на уровне управления составляет график аудитов, в котором планирует аудиты структурных подразделений. График составляют ежегодно таким образом, чтобы не реже одного раза в два года проверить выполнение требований стандартов серии ISO 9001 всеми структурными подразделениями.

В графике аудита нужно определить структурное подразделение, сроки проведения (месяц, квартал), ответственного за аудит. График аудитов может быть утвержден представителем руководства предприятия, который отвечает за систему менеджмента качества соответствующего уровня.

Подпроцесс «Подготовка аудита». В случае проведения внутреннего аудита руководитель подбирает одного или нескольких внутренних аудиторов, создает группу аудита, составляет и рассылает сообщение об аудите. В состав группы по аудиту не включают аудиторов, работающих в проверяемом подразделении.

Руководитель группы по аудиту разрабатывает план (программу) аудита. При выборе в плане аудита подразделений, процессов и критериев аудита нужно учитывать статус процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результаты предыдущих аудитов. В план аудита нужно включать: название объекта аудита и подразделения (процессы), которые проверяют; сроки аудита, критерии аудита; фамилии аудиторов и проверяемого персонала.

К началу аудита аудиторам желательно предварительно ознакомиться с целями, процессами и документацией проверяемого подразделения или процесса (например, положение о подразделении, должностные инструкции, руководство по качеству, методики, результаты предыдущих аудитов, отчеты о несоответствиях и т. д.) и подготовить контрольный лист (перечень вопросов).

Подпроцесс «Проведение аудита». Целью аудита структурного подразделения (процессов подразделения) является получение достоверной информации (доказательств аудита), которая подтверждает соответствие функционирования СМК в структурном подразделении установленным целям аудита. Во время аудита аудиторы используют различные методы сбора информации: выбор и изучение документов, опросы персонала, наблюдение за деятельностью.

Аудиторы проверяют соответствие выбранных документов, полученных ответов и наблюдений за деятельностью персонала критериям аудита, которые структурированы в вопросах контрольного листа. Аудитор анализирует полученную информацию путем оценки доказательств аудита по определенным критериям, фиксирует соответствие или несоответствие в контрольном листе, составляет отчет о несоответствии и акт аудита. Аудит можно считать завершенным, когда выполнены все работы согласно плану аудита и разослан утвержденный акт о проведенном аудите.

Подпроцесс «Дальнейшие действия». На основании утвержденного акта об аудите руководитель устраняет несоответствия в установленные сроки. О состоянии выполнения корректирующих действий руководитель проверяемой организации должен информировать ответственного работника и предоставить подтверждение о выполнении корректирующих действий. Ответственный работник проверяет выполнение корректирующих действий. В случае если несоответствие устранено и получен отчет о выполнении корректирующих действий, ответственный работник делает запись о выполнении таких действий в отчеты о несоответствии.

В случае если несоответствия не устранены, ответственный работник вместе с руководителем проверяемой организации рассматривают причины невыполнения корректирующих действий и информируют представителя руководства, отвечающего за систему менеджмента качества соответствующего уровня. В случае необходимости разрабатываются новые корректирующие действия или устанавливаются новые сроки проверки. Аудит считается законченным, когда выполнены все корректирующие действия и сделаны соответствующие записи в отчете о несоответствии.

Подпроцесс «Мониторинг аудита». Целью мониторинга является измерение показателей подпроцессов внутреннего аудита, расчет и оценка их результативности и формирование информации для принятия решений высшим руководством для улучшения процесса. Ответственный работник периодически, например, ежеквартально, проводит мониторинг процесса по результатам проведенных аудитов и оценивает его результативность.

Подпроцесс «Принятие решений по аудиту». Целью подпроцесса является улучшение процесса или подпроцессов аудита. Решение по улучшению могут приниматься каждый раз после мониторинга. Для принятия решений могут использоваться статистические методы менеджмента.

Аудит может быть эффективным только тогда, когда он проводится квалифицированным персоналом, когда аудитор не только понимает, как провести аудит, но и каким образом можно достичь лучших результатов от его проведения. Наилучшие результаты достигаются путем комплексного и систематического подхода к аудиту, а также при применении тактики проведения открытой дискуссии с предметом обсуждения. Непрофессионально проведенный аудит может не только не дать желаемых результатов, но и неблагоприятно повлиять на взаимоотношения внутри организации.

Таким образом, аудит СМК является одним из ключевых процессов в системе менеджмента предприятия. Он дает возможность обнаруживать поверхностные и глубинные причины несоответствий, обобщить проблему в управлении качеством, довести ее до высшего руководства, способствовать принятию адекватных корректирующих решений.

Литература

1. Аронов А. М. *Теория стратегического менеджмента: процессный подход* / А. М. Аронов, И. Я. Блехцин, А. Н. Петров; под ред. А. Н. Петрова. – СПб: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 207 с.
2. Бондарева Е. В. *Цикл Шухарта–Деминга и его современные вариации* / Бондарева Е. В. // *Закономерности и противоречия развития национальных экономических систем: международная научно-практическая конференция*. – Ставрополь: Агрус, 2017. – С. 54–58.
3. Горбунов А. В. *Внутренний аудит системы менеджмента качества* / Горбунов А. В. // *Менеджмент качества*. – 2018. – № 1. – С. 26–38.
4. Дружков Е. В. *Аудит качества как форма совершенствования организации* / Дружков Е. В., Елисеев А. А., Лопатин А. В., Царева Г. Р. // *В сборнике: Инженерные кадры – будущее инновационной экономики России*. – 2015. – С. 148–155.
5. Дунаева В. И. *Внутренний аудит системы качества менеджмента* / Дунаева В. И., Дунаев А. Н. // *Вестник Тульского филиала Финансового университета*. – 2017. – № 1. – С. 68–71.
6. Золотарева А. Э. *Аудит качества* / Золотарева А. Э. // *Наука молодых – будущее России* // отв. ред. А. А. Горохов. – 2017. – С. 51–54.

7. Качагин Е. А. Внутренний аудит качества на предприятии пищевой промышленности / Качагин Е. А., Ямкина А. В. // *Современные направления развития маркетинга и менеджмента* // под общ. ред. Е. А. Качагина. – 2015. – С. 106–114.
8. Ким А. В. Внутренний аудит как инструмент эффективного функционирования системы менеджмента качества / Ким А. В. // *EurasiaScience: Сборник статей XII Международной научно-практической конференции*. – 2017. – С. 77.
9. Козлова О. С. Критерии качественного управления и аудит систем качества менеджмента // Козлова О. С., Газизуллина Г. А., Зонов В. Л. // *Современные экономика и общество: научный взгляд молодых*. – Челябинск: Изд-во «Фотохудожник», 2016. – С. 261–265.
10. Колесник К. С. Внутренний аудит как важнейший элемент системы менеджмента качества на предприятии / Колесник К. С. // *Современный российский менеджмент: состояние, проблемы, развитие: сборник статей XXV Международной научно-практической конференции*. – 2016. – С. 46–51.
11. Митрофанов Д. Е. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии / Митрофанов Д. Е., Онучина А. А., Шпак Е. В., Лопатина Е. Н. // *Молодой ученый*. – 2018. – № 15 (201). – С. 29–32.
12. Портянкина Е. Е. Внутренний аудит как элемент системы менеджмента качества / Портянкина Е. Е. // *Современный взгляд на проблемы качества и управления конкурентоспособностью в условиях внешних вызовов: Материалы международной научно-практической конференции* / Ред. колл.: А. В. Гугелев, Н. С. Яшин, И. П. Степанова, П. В. Старцев. – 2015. – С. 121–124.
13. Ракзина Э. Ю. Аудит качества / Ракзина Э. Ю., Агеева А. А. // *Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование* // отв. ред.: Павлов Е. В. – 2015. – С. 202–206.
14. Рогайда В. В. Аудит качества. Практика и заблуждения / Рогайда В. В., Гоголь Л. В. // *Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование*. – 2016. – С. 202–205.
15. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента: ГОСТ Р ИСО 19011–2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://guap.ru/guap/standart/kach/gost_r_iso_19011-2012.pdf (дата обращения: 21.11.2018), свободный. – Загл. с экрана.
16. Тараскина Ю. В. Показатели бизнес-процессов как основа оценки эффективности деятельности организации / Тараскина Ю. В. // *Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика*. – 2015. – № 4. – С. 15–22.
17. Фролова И. И. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии / Фролова И. И. // *Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования*. – 2016. – № 1 (11). – С. 286–293.
18. Харенко Н. В. Аудит качества / Харенко Н. В., Чечанов О. С. // *Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование*. – 2016. – С. 304–307.
19. Хохлова Т. Д. Аудит в системе менеджмента качества / Хохлова Т. Д., Ланцева Н. Н., Грачева О. Г. // *Проблемы биологии и биотехнологии. Новосибирский государственный аграрный университет*. – 2017. – С. 192–196.
20. Шагиева М. А. Внутренний аудит качества как важная составляющая управления организацией / Шагиева М. А. // *Государство и бизнес. Современные проблемы экономики*. – СПб., 2015. – С. 29–30.
21. Шляховая И. Д. Аудит качества процесса производства как фактор повышения конкурентоспособности / Шляховая И. Д. // *Институты и механизмы инновационного развития: мировой опыт и российская практика* // отв. ред.: Горохов А. А. – 2015. – С. 465–469.
22. *Criteria for Performance Excellence // The Malcolm Baldrige National Quality Award Program / National Institute of Standards and Technology*. 2003. P. 57.
23. David, I. *Accounting for Quality. Proceedings the Eleventh International Conference of ISQ*. November. 1996. P. 365–370.
24. Evans J. R. *The Management and Control of Quality* / J.R. Evans, W.M. Lindsay. Cincinnati : South-Western College Publishing, 1999. 789 p.

References:

1. Aronov A. *Theory of strategic management: a process approach* / A. M. Aronov, I. Ya. Blekhtsin, A. N. Petrov; by ed. A.N. Petrova. SPb: Publishing house of Saint-Petersburg State University of Economics, 2017. 207 p.
2. Bondareva E. V. *The Shuhart-Deming cycle and its modern variations* / Bondareva E. V. // *In the collection: Patterns and Contradictions of the Development of National Economic Systems: An International Scientific and Practical Conference*. Stavropol: Agrus, 2017. P. 54–58.
3. Gorbunov A.V. *Internal Audit of the Quality Management System* / Gorbunov A. V. // *Quality Management*. 2018. No. 1. P. 26–38.
4. Druzhkov Ye. V. *Quality audit as a form of improving the organization* / Druzhkov Ye. V., Eliseev A. A., Lopatin A. V., Tsareva G. R. // *In the collection: Engineers – the future of the innovation economy of Russia*. 2015. P. 148–155.
5. Dunaeva V. I. *Internal audit of the quality management system* / Dunaeva V. I., Dunaev A. N. // *Bulletin of the Tula branch of the Financial University*. 2017. No. 1. P. 68–71.
6. Zolotareva A. E. *Quality Audit* / Zolotareva A. E. // *In the collection: The Science of the Young is the future of Russia* // Ed. ed. A. A. Gorokhov. 2017. P. 51–54.
7. Kachagin E. A. *Internal quality audit at a food industry enterprise* / Kachagin E. A., Yamkina A. V. // *In the collection: Modern directions for the development of marketing and management* // general. ed. E. A. Kachagina. 2015. P. 106–114.
8. Kim A. V. *Internal audit as a tool for the effective functioning of the quality management system* / A.

- Kim // *In the collection: EurasiaScience: Collection of articles of the XII International Scientific and Practical Conference*. 2017. P. 77.
9. Kozlova O. S. *Criteria for quality management and audit of quality management systems* // Kozlova O. S., Gazizullina G. A., Zonov V. L. // *In the book: Modern economics and society: the scientific view of the young*. Chelyabinsk: Publishing house «Photographer», 2016. P. 261–265.
10. Kolesnik K. S. *Internal audit as an essential element of the quality management system in an enterprise* / Kolesnik K. S. // *In the collection: Modern Russian management: state, problems, development: collection of articles of the XXV international scientific and practical conference*. 2016. P. 46–51.
11. Mitrofanov D. Ye. *Internal audit of the quality management system at an enterprise* / Mitrofanov D. E., Onuchina A. A., Shpak E. V., Lopatina E. N. // *Young scientist*. 2018. No. 15 (201). P. 29–32.
12. Portyankina E. E. *Internal Audit as an Element of the Quality Management System* / Portyankina E. E. // *In the Collection: A Modern View on Quality Problems and Management of Competitiveness in the Context of External Calls: Materials of an International Scientific and Practical Conference* / Ed. Call: A. V. Gugelev, N. S. Yashin, I. P. Stepanova, P. V. Startsev. 2015. P. 121–124.
13. Rakzina E. Yu. *Quality Audit* / Rakzina E. Yu., Ageeva A. A. // *In the collection: Product quality: control, management, improvement, planning* // resp. Ed.: Pavlov E. V. 2015. P. 202–206.
14. Rogayda V. V. *Quality Audit. Practice and errors* / V. Rogayda, V. Gogol // *In the collection: Product quality: control, management, improvement, planning*. 2016. P. 202–205.
15. *Guidelines for auditing management systems: GOST R ISO 19011-2012* [An electronic resource]. Access mode: http://guap.ru/guap/standart/kach/gost_r_iso_19011-2012.pdf (access date: 11/21/2018), free. Heading from the screen.
16. Taraskina Yu. V. *Indicators of business processes as a basis for evaluating the effectiveness of the organization* / Taraskina Yu. V. // *Bulletin of Astrakhan State Technical University. Series: Economy*. 2015. No. 4. P. 15–22.
17. Frolova I. I. *Internal audit of the quality management system in an enterprise* / Frolova I. I. // *Innovative economics: prospects for development and improvement*. 2016. No. 1 (11). P. 286–293.
18. Kharenko N. V. *Audit of quality* / Kharenko N. V., Chechanov O.S. // *In the collection: Product quality: control, management, improvement, planning*. 2016. P. 304–307.
19. Khokhlova T. D. *Audit in the quality management system* / Khokhlova, T. D., Lantseva, N. N., Gracheva, O. G. // *In the collection: Problems of Biology and Biotechnology*. Novosibirsk State Agrarian University. 2017. P. 192–196.
20. Shagiya M. A. *Internal quality audit as an important component of organization management* / Shagiya M. A. // *In the collection: government and business. Modern problems of the economy*. SPb. 2015. P. 29–30.
21. Shlyakhova I. D. *Audit of the quality of the production process as a factor in improving competitiveness* / Shlyakhova I. D. // *In the collection: Institutions and mechanisms of innovative development: international experience and Russian practice* // resp. Ed.: A. A. Gorokhov. 2015. P. 465–469.
22. *Criteria for Performance Excellence* // *The Malcolm Baldrige National Quality Award Program* / National Institute of Standards and Technology. 2003. P. 57.
23. David I. *Accounting for Quality. Proceedings the Eleventh International Conference of ISQ*. November. 1996. P. 365–370.
24. Evans J. R. *The Management and Control of Quality* / J. R. Evans, W. M. Lindsay. Cincinnati: South-Western College Publishing, 1999. 789 p.