

POZÍCIA AUDÍTORA V SYSTÉME MANAŽÉRSTVA KVALITY

Doc. Ing. Katarína Teplická, PhD.

Ústav podnikania a manažmentu, TU F BERG Košice

Abstrakt

Úloha audítora v rámci procesu neustáleho zlepšovania systémov SMK je neodmysliteľná. Audítora je človek, ktorý zisťuje efektívnosť fungovania systémov manažérstva kvality, sleduje plnenie požiadaviek noriem, zisťuje či systém manažérstva kvality je udržiavaný a účinne uplatňovaný. Z tohto dôvodu je potrebné priblížiť pozíciu audítora, jeho postavenie v systéme SMK, jeho kompetencie, o čom pojednáva predkladaný príspevok.

Kľúčové slová: audit, audítora, kompetencie.

Úvod

Systém manažérstva kvality a spätná väzba vo vzťahu k trvalému zlepšovaniu sa prejavuje v napredovaní organizácie, v aktívnom vyhľadávaní možností zlepšovania a v ich realizácii v praxi. Z tohto pohľadu zohráva proces audítovania dôležitú úlohu, pretože jeho cieľom je zistenie skutočnosti o hodnotení efektívnosti systému manažérstva kvality z pohľadu plnenia stanovených cieľov. Výkon interného a externého auditu je v rámci systému manažérstva kvality podporovaný legislatívnou normou **STN EN ISO 19011** – Návod na audítovanie systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva. Táto medzinárodná norma poskytuje návod na zásady audítovania, riadenie programov auditu, realizáciu auditov systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva. Je vhodným podporným a zároveň výkonným prostriedkom pre realizáciu interných a externých auditov. Interné audity sú označované ako audity vykonávané prvou stranou, ktoré vykonávajú pracovníci danej organizácie a zisťujú zhodu s požiadavkami systému manažérstva kvality. Externé audity sú zabezpečené druhou resp. treťou stranou, ktoré zabezpečujú certifikované nezávislé auditorské organizácie. Pri realizácii interného ale aj externého auditu v organizácii zohráva dôležitú úlohu audítora, ktorý môže byť v pozícii interného audítora pre interný audit a externého audítora pre externý audit. Jeho postavenie v procese audítovania, jeho vlastnosti a odborné schopnosti rozoberá nasledovný príspevok.

1. Audítora v procese audítovania

V rámci procesu audítovania zohráva dôležitú funkciu **audítora**. Pozícia audítora je závislá od toho aký druh auditov audítora vykonáva. Iné požiadavky sú kladené na interných audítora a iné na externých audítora. Vzhľadom k tomu, že v organizácii je potrebné neustále vykonávať interné audity budeme sa zaoberať požiadavkami kladenými na interných audítora.

Základné požiadavky na interného audítora sú kategorizované nasledovne:

- 1. požiadavky na osobnostné vlastnosti audítora**
- 2. požiadavky na vedomostnú úroveň audítora**
- 3. požiadavky na odborné skúsenosti, zručnosti a prax audítora**
- 4. špecifické požiadavky**

Osobnostné vlastnosti audítora

Osobnostné vlastnosti audítora sa prejavujú vo vlastnostiach, ktoré by mal mať interný audítor:

- byť etický – spravodlivý, pravdivý, úprimný, čestný, ohľaduplný,
- byť diplomatický – prístupný rôznym názorom,
- byť vnímavý – schopný uvedomovať si dané okolnosti,
- byť pozorný – uvedomujúci si dané prostredie a činnosti,
- byť všestranný – schopný prispôsobovať sa podmienkam a situáciám,
- byť rozhodný – prijať logické závery,
- byť samostatný – jednať nezávisle a efektívne,
- byť húževnatý – vytrvalo zameraný na dosahovanie cieľov.

Vedomostná úroveň audítora

Vedomostná úroveň audítora je stanovená najmä vzdelávaním audítora, ktoré by malo byť primerané jeho pracovnej pozícii. Ak vykonáva pozíciu interného audítora systému manažérstva kvality musí ovládať terminológiu systému manažérstva kvality, zásady SMK a ich aplikácie v praxi, ovládať nástroje SMK a ich aplikácie v praxi (štatistické metódy), ovládať zásady, postupy, techniky auditu, ovládať normy pre SMK a normy pre auditovanie, zákony, predpisy, ktoré súvisia s výkonom auditu, ovládať špecifickú terminológiu pre oblasť, ktorú audituje a pod. [2]

Úroveň vzdelania nie je presne stanovená, avšak minimálnou požiadavkou je stredoškolské vzdelanie s maturitou. Vo vzdelávaní pre túto pracovnú pozíciu sú vytvorené študijné programy zamerané práve na pozíciu manažéra kvality a interného audítora SMK.

Odborné skúsenosti, zručnosti, prax

Audítor môže vykonávať auditorskú činnosť, ak absolvoval audity v rôznych organizáciách pod dozorom, získal skúsenosti zo školení audítorov, má celkovú prax v oblasti systémov manažérstva kvality, má odbornú prax v oblasti auditovania niekoľko rokov, má pracovné skúsenosti orientované na rozvoj technických a manažérskych zručností. Norma **STN EN ISO 19011** – Návod na auditovanie systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva odporúča minimálne požiadavky na externých audítorov v systéme manažérstva kvality tab.1. V prípade interných audítorov nie sú požiadavky v norme explicitne stanovené, organizácia môže v interných smerniciach pre výkon auditu uviesť požiadavky, ktoré vyžaduje pozícia interného audítora. Odporúča sa prihliadať na podmienky a výkon práce interného audítora v danej organizácii. Minimálne podmienky vyplývajúce z normy nemusia byť minimálnymi podmienkami pre pozíciu interného audítora.

Tab. 1: Minimálne odporúčané požiadavky pre audítora.

Audítora	Vzdelanie	Celková pracovná skúsenosť	Pracovná skúsenosť v oblasti SMK	Príprava audítora	Skúsenosť v procese audítovania
	Stredné odborné vzdelanie s maturitou	5 rokov	2 roky	40 hod	4 úplné audity v trvaní 20 dní

Špecifické požiadavky

Špecifické požiadavky kladené na audítora sa prejavujú najmä v komunikačných zručnostiach, pretože interný audítora musí vedieť komunikovať pri audite so zákazníkmi, s manažmentom auditovanej organizácie, s pracovníkmi auditovanej organizácie, so zainteresovanými stranami. Musí vedieť informovať vedenie organizácie o výsledkoch auditu, ako aj viesť celý proces audítovania. Od interného audítora sa vyžadujú aj zručnosti moderátora, ktorý predkladá správu o audite, hodnotí výsledky auditu, odporúča nápravné a preventívne opatrenia. V rámci komunikácie je dôležité pre audítora aby bol asertívny. Asertivita znamená zdravé, primerané sebaapredstavenie, štýl správania a jednania, štýl komunikácie. Cieľom asertívneho správania je zabezpečiť otvorenú komunikáciu. [3]

Každý audítora by sa mal riadiť základnými príkazami, ktoré znejú nasledovne:

- 1. dbaj na stanovené ciele v preverovanej oblasti**- zisti, či sú úlohy a ciele v preverovanej oblasti určené, či súhlasia s firmou stanovenými cieľmi, či sú každému známe a či sú disponibilné prostriedky postačujúce k dosiahnutiu týchto zámerov.
- 2. zisti, aké skúšobné činnosti sa vykonávajú** – posúď výsledok práce, dbaj pri tom na chýbajúce skúšobné funkcie,
- 3. stanov kritéria prijatia** – stanov pred začiatkom auditu, ktoré zistenia budú viesť k posúdeniu „vyhovuje“ a k posúdeniu „nevyhovuje“,
- 4. urob posúdenie rozsahu auditu vo vzťahu k preverovanej oblasti** – definuj, pre ktoré činnosti má audit potrebnú vypovedaciu schopnosť a pre ktoré nie,
- 5. drž sa pri stanovení skutočnosti** – výpovede musia byť objektívne dokumentované, vypracuj svoj posudok iba na základe toho, čo si skutočne sám videl,
- 6. zisti príčiny** – cieľom je stanovenie príčin vzniku nezhôd,
- 7. zameraj sa na podstatné veci** – odchýlky, ktoré nemajú žiadny účinok, nezaujímajú nikoho, ani manažment podniku,
- 8. chovaj sa partnersky** – nehraj sa na policajta, chovaj sa tak, aby sa audit stal spoločnou prácou, oceň aj pozitívne zistenia,
- 9. dbaj na správnu komunikáciu** – začínaj vždy úvodným pohovorom, klad' primerané otázky, stručne zhrň výsledok, opatrenia k zlepšeniu vždy prediskutuj s vedúcim preverovanej oblasti, vypracuj úplnú a jednoznačnú správu,
- 10. drž sa „na úrovni“** – buď informovaný o aktuálnych metódach práce a pomocných prostriedkoch, ktoré sa používajú v preverovanej oblasti, prispôb svoje metódy auditu skutočným podmienkam, s ohľadom na súčasný stav vedy. [3]

Okrem vyššie uvedených špecifických požiadaviek je dôležité, aby mal audítor aj organizačné schopnosti, systémové myslenie, podnikateľské myslenie, mal by byť tvorivý, schopný vyjadrovať sa spisovne, mal by mať schopnosť abstrakcie ako aj kombinačné schopnosti.

Ďalšou špecifickou požiadavkou je trvalý **profesionálny rast audítora**, ktorý sa týka udržiavania a zlepšovania jeho vedomostí, zručností a osobnostných vlastností. Medzi formy ďalšieho vzdelávania patria najmä školenia audítorov, semináre, účasť na konferenciách, ďalšie štúdium v odbore, pravidelná účasť na auditoch.

Všetky skupiny analyzovaných požiadaviek sú predpokladom na to, aby audítor zvládol proces auditovania a činnosti spojené s auditom, ku ktorým patria:

1. výber členov audítorského tímu,
2. plánovanie a príprava auditu,
3. zahájenie auditu,
4. preskúmanie dokumentácie,
5. príprava, schválenie, distribúcia správy,
6. pridelenie práce členom audítorskému tímu,
7. príprava pracovných dokumentov,
8. zhromažďovanie a overovanie informácií z auditu,
9. dokumentovanie zistení,
10. príprava záverov z auditu apod.

K základným špecifickým požiadavkám patria aj zodpovednosti a úlohy vedúceho audítora, ktoré môžeme špecifikovať nasledovne: **vedúci audítor by mal:**

- Plánovať audit a efektívne využívať zdroje.
- Reprezentovať auditorský tím pri komunikácii s klientom.
- Usmerňovať audítorov v priebehu auditu a v rámci výcviku.
- Viest' tím audítorov tak, aby cieľ auditu bol dosiahnutý.
- Predchádzať konfliktom a vedieť ich riešiť.
- Predložiť správu z auditu.

Základné požiadavky kladené na audítora sú predpokladom pre úspešné vykonávanie auditorskej činnosti a pozície interného audítora. Ak pracovník v pozícii interného audítora po uskutočnení hodnotenia nespĺňa určité kritéria, mal by sa venovať svojmu profesionálnemu rastu v oblasti zvyšovania vedomostí a zručností v systéme manažérstva kvality a auditovania.

Záver

Výkon auditu predstavuje pre audítora veľkú zodpovednosť, pretože závery z auditu môžu vo veľkej miere ovplyvniť situáciu v organizácii, zároveň ide o spätnú väzbu pre manažment podniku o efektívnosti systému manažérstva kvality. Otázka kompetencií audítora je dôležitá z hľadiska dôveryhodnosti a spoľahlivosti procesu auditu. Zvyšovanie kompetencií audítora je založené a budované na trvalom profesionálnom raste a pravidelnej účasti na auditoch. Všetky tieto kompetencie audítora sú hodnotené v rámci systému manažérstva kvality a môžu odhaliť potreby prípravy a ďalšieho zdokonaľovania zručností audítora. Na základe uskutočneného hodnotenia môžeme porovnávať výstupy s vopred stanovenými kritériami a navrhnúť zmeny v procese dosahovania kompetencií pre pozíciu audítora. Celý proces hodnotenie je orientovaný na identifikáciu osobných vlastností a znalostí audítora, na kritéria hodnotenia, na výber vhodných metód hodnotenia a vykonanie hodnotenia audítora.

Príspevok je súčasťou grantového projektu VEGA č. 1/0002/08 a VEGA č. 1/0270/08.

LITERATÚRA

- 1. STN EN ISO 19011** – Návod na auditovanie systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva.
- 2. POTKÁNY, M., GEJDOŠ. P.:** Procesne orientované manažérstvo kvality. In: Nové trendy v manažérstve kvality, zborník z vedeckého seminára s medzinárodnou účasťou, Trnava, 2005, s.28 –32. ISBN 80-227-2230-8
- 3. TEPLICKÁ, K.:** Zvyšovanie kvality pracovného výkonu prostredníctvom motivácie. In: Kvalita : Odborný časopis Slovenskej spoločnosti pre kvalitu. roč. 16, č. 1 (2008), s. 34-37. ISSN 1335-9231.

Lektoroval:
Doc. Ing. Milan Hutyra, CSc.