



SVEUČILIŠTE U RIJECI
FAKULTET ZA MENADŽMENT
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
OPATIJA, HRVATSKA

AUDIT SUSTAVA KVALITETE

Kolegij: Management kvalitete u turizmu
Mentor: Korana Radović Nimac, mag.oec

Student: Bayram Muhammdov
Matični broj: ps23361

Opatija.2018



SADRŽAJ:

UVOD

- PODJELA AUDIT SUSTAVA**
- EKSTERNI AUDIT**
- INTERNI AUDIT**
- RIZICI PROCESA**
- MJERENJE USPJEŠNOSTI**

ZAKLJUČAK



UVOD

- U stručnoj literaturi riječ „Audit” najčešće se prevodi kao: nadzor, ocjena, prosudba, provjera, pregled. Prema nizu normi ISO 9000 audit se definira kao „Sustavan, neovisan i dokumentiran proces radi prikupljanja dokaza i njihovog objektivnog vrednovanja da bi se utvrdio stupanj do kojeg su ispunjeni kriteriji audita”.
- Institut internih auditora (Institute of Internal Auditors–IIA) definira audit kao „Neovisnu, objektivnu i konzultantsku aktivnost osmišljenu da osigura dodavanje vrijednosti te poboljšavanje aktivnosti organizacije. Uvođenjem sustavnog i discipliniranog pristupa u cilju procjene i poboljšanja djelotvornosti upravljanja rizikom, kontrola te upravljačkih procesa, pomaže organizaciji u ostvarivanju njezinih ciljeva”



Ciljevi audita sustava upravljanja poslovanjem

- Utvrđivanje sukladnosti sustava upravljanja u odnosu na zahtjeve,
 - Ocjenjivanje učinkovitosti uvedenog sustava upravljanja,
 - Uočavanje nesukladnosti u procesima,
 - Pomoć pri ispunjenju zahtjeva iz normi, odnosno pravila, naročito u početnoj fazi implementacije sustava upravljanja kvalitetom, odnosno poslovanjem,
 - Prikupljanje informacija koje su potrebne za ocjenu sustava upravljanja poslovanjem od strane uprave organizacije,
 - Spesifični ciljevi koje definira uprava.
- Audit sustava upravljanja poslovanjem imaju jednu i samo jednu svrhu: utvrđivanje usklađenosti stvaranog stanja sustava, procesa i proizvoda sa svim zahtjevima norme, zakona i ostalim regulativnim aktima a s krajnjim ciljem njihovog poboljšanja.





PODJELA AUDITA

Osnovna podjela audita:

- *Interni audit ili audit prve strane*- audit kojima upravlja sama organizacija te su auditori, u pravilu , osobe unutar organizacije,
- *Eksterni audit*- auditima se upravlja, te su auditori osobe izvan organizacije, Isti mogu biti auditi druge, te auditi treće strane.

Prema svrsi audit se dijele na:

- *Audite usklađenosti* (engl. compliance audits)- provode se radi dobivanja jamstva da su aktivnosti provedene te se provode prema pravilima (npr. registracijski audit, porezni audit, audit radi provjere poštivanja zakona);
- *Audite izvođenja* (engl. performance audits)- usmjereni su na tri područja provjera: usklađenost s pravilima, učinkovitost pravila i prikladnost pravila za postizanje ciljeva.



- Prema opsegu auditi se dijele na *audite proizvoda, procesa i sustava*.
 - Opseg audita opisuje stupanj i granice audita, kao što su fizičke lokacije, organizacijske jedinice, aktivnosti i procesi koje treba auditirati, kao i razdoblje koje audit obuhvaća
1. **Audit proizvoda**- proizvod ili dio nekog posla ispituje prema željenim zahtjevima.
 2. **Audit procesa**- ne traju dugo, ali su intenzivni. Umjesto provjere cijelog procesa, auditira se određeni proces. Audit proces provode se u pravilu od strane nadležnih zaposlenika za nadzor.
 3. **Audit sustava**- čini skupina procesa koji djeluju zajedno kako bi ostvarili zajednički cilj. Audit sustava prosuđuje ukupnu provedbu upravljačkih kontrola unutar organizacije. Ispituje se organizacija na makro razini, dok auditi proizvoda ili procesa ispituju aktivnosti unutar organizacije na nižim razinama.



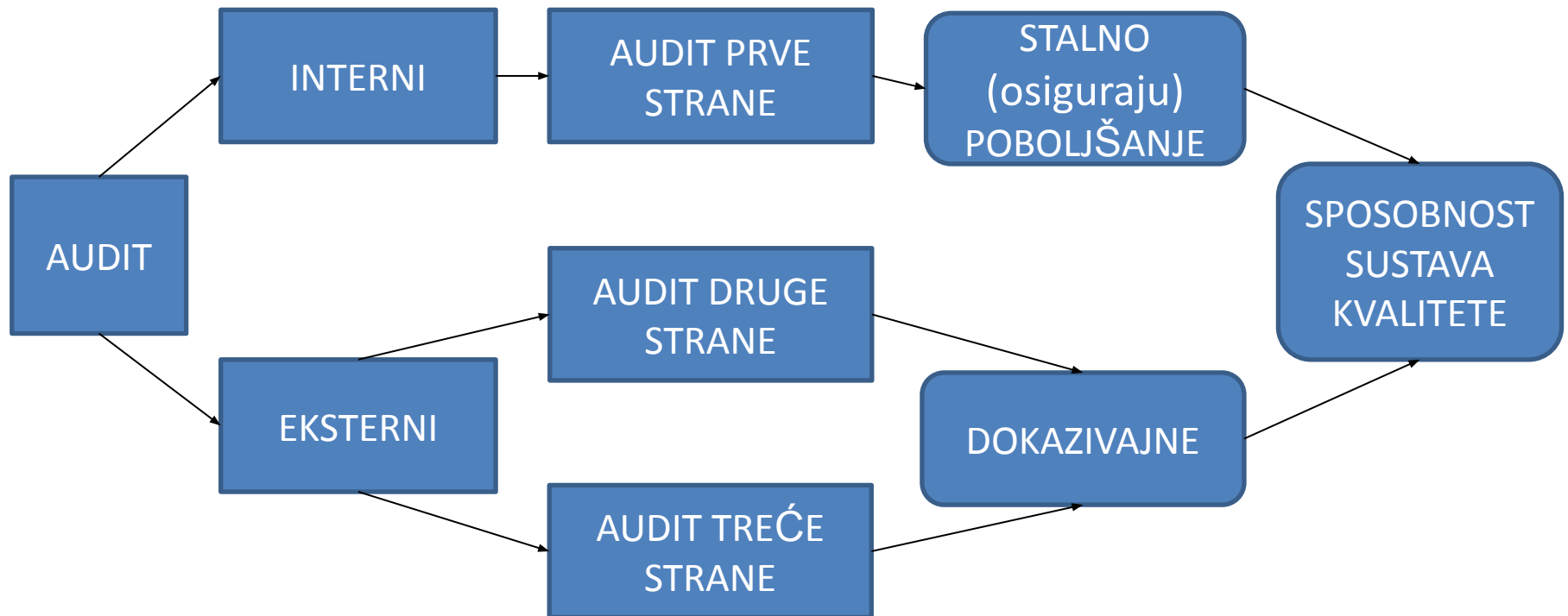


ŠEST VRSTA AUDITA

	Auditi usklađenosti	Auditi izvođenja
Auditi sustava	Konzistentna primjena utvrđenog sustava. Promicanje stabilnosti.	Mogućnost postizanja organizacijskih ciljeva. Promicanje promjena.
Auditi procesa	Izvođenje u skladu s definiranim procesom.	Sposobnost procesa da postigne željene karakteristike.
Auditi proizvoda	Realizacija proizvoda ili usluga prema definiranim zahtjevima.	Prikladnost proizvoda ili usluga za namijenjenu upotrebu.



VRSTE AUDITA





Eksterni audit

Audit druge strane:

- Kupci tvrtke mogu i često traže da njihovi interni auditori provedu provjeru sustava auditirane tvrtke ili samo određenih dijelova koji su ključni za njihovo poslovanje. Ovi auditi mogu biti planirani na godišnjoj razini ili, u slučaju potrebe, izvedeni ad hoc.
- Tvrtka želi provjeriti efikasnost sustava kvalitete svojih dobavljača kako bi osigurala ujednačenu, ugovorenu kvalitetu sirovina, roba ili usluga i pravovremenost dostave nabavljenog. U dogovoru sa svojim dobavljačima planira godišnju provjeru njihovog sustava, procesa ili proizvoda.
- Audit druge strane provode se nakon što je ugovor potpisan.
- Audit druge strane odvija se na isti način kao i interni audit, jedina je razlika što je audit tim sastavljen od vanjskih auditora.

Audit treće strane,

- Provode akreditiranje certifikacijske tvrtke i zakonodavna tijela. Auditi treće strane koji se provode u certifikacije svrhe uvijek su auditi usklađenosti sustava. Usmjereni su na proizvode i usluge te procese, tehnološke i upravljačke, kako bi se utvrdila usklađenost sa zahtjevima sustava.
- To je audit koji provodi certifikacijska kuća (certifikacijsko tijelo) prema zahtjevima norme ISO 9001. Odabrana, akreditirana certifikacijska kuća provodi neovisnu i objektivnu provjeru sustava, tj. stupnja ispunjenja zahtjeva relevantne norme. Svake iduće godine ista kuća provodi nadzorni audit radi provjere efikasnosti implementiranog sustava upravljanja.



INTERNI AUDIT

- Interni audit je neovisna, objektivna i savjetodavna aktivnost osmišljena da osigura dodatnu vrijednost i poboljšavanje aktivnosti poduzeća.
- Interni audit provode stručne (za to educirane) osobe koje su neovisne od područja koje auditiraju, a glavni cilj je utvrđivanje stupnja do kojeg uspostavljeni sustav upravljanja kvalitetom ispunjava zahtjeve norme i interne dokumentacije sustava kako bi se osiguralo njegovo postojano funkcioniranje i neprekidno poboljšavanje.
- Razlika od eksternog audita, gdje se auditira druga organizacijska jedinica koja može biti dobavljač, klijent na određenom teritoriju, interni auditi se planiraju i provode unutar same organizacije.
- Interni audit provodi se najmanje jednom godišnje, u jednom ili u nekoliko dana tijekom godine.





FAZE INTERNIH AUDITA

- Planiranje ciklusa internih audita (planiranje za narednu godinu izrada-smjernica za planiranje, pripremu i provedbu internih audita za odgovarajućeg plana),
- Planiranje i priprema pojedinog internog audita,
- Provedba i izvještavanje po pojedinom internom audita,
- Provjere po nesukladnostima,
- Zbirno izvještavajna o ciklusu internih audita.





VRSTE POGREŠKE INTERNOG AUDITA

Pogreške vezane uz ciljeve

1. Pogrešan odabir kriterija audita– zahtjeva za provjeru.
2. Nerealan– prezahtjevan opseg audita.
3. Auditiranoj strani nisu osigurane adekvatne

Pogreške vezane uz resurse

1. Provedba audita od strane nekompetentnih auditora.
2. Nedostatak adekvatnog plana audita.
3. Nedovoljno planirano vrijeme za audit.

Pogreške vezane uz rezultate audita

1. Nalazi audita nisu konzistentni.
2. Prikriivanje neusklađenosti od strane auditora.
3. Izvještaj audita nije objektivan–nastao je uz neprikladne pritiske sa strane

Pogreške vezane uz aktivnosti procesa

1. Nedostaci vezani uz uvodni i završni sastanak.
2. Nedovoljna suradnja od strane predstavnika auditiranog područja.
3. Nepravilna primjena tehnika uzorkovanja kod prikupljanja dokaza audita.
4. Neprovođenje procesa prema pravilima.
5. Nedostatak prioriteta za sustav upravljanja kvalitetom / poslovanjem.
6. Nedostatak dovoljnog broja dokaza audita.
7. Neidentifi cirani dokumenti koji prikazuju iskrivljeno stvarno stanje.
8. Manjkavosti u aktivnostima provjere dokaza.
9. Pristranosti prilikom procjene dokaza prema kriterijima audita.



Dva razloga zašto je važno mjeriti :

1. **Mjerenjem dobije indikacija o izvedbi te da se mogu dobiti podaci o funkcioniranju sustava organizacije,**
2. **Mjerenjem može poslužiti kao motivator, kako za pojedince tako i za organizaciju.**





NAKNADNE RADNJE PO AUDITIMA

- Na osnovi rezultata audita i njihove analize pokrenut će se odgovarajuće naknadne radnje te iste predstavljaju odziv organizacije na rezultate audita. Norma ISO 19011:2002 prepoznaje sljedeće radnje koje će, kad je primjereno, organizacija poduzeti na osnovi rezultata audita:
 - Korektivne radnje,
 - Preventivne radnje,
 - Aktivnosti radi poboljšavanja.





ZAKLJUČAK

- Auditori su ljudi koji su svaki dan u nekoj drugoj firmi i najčešće u nekom drugom gradu. Vidjeli su organizacija i načina rada više nego što možete zamisliti i stekli veliko iskustvo brzog procjenjivanja i snalaženja u novim okolinama. Nemojte misliti da ćete ih moći voditi dužim putem i davati im neodređene odgovore, a da oni to ne primijete iako vam najvjerojatnije neće reći ništa. Na kraju krajeva, oni će sutra otići, a vi ćete morati ostati živjeti i raditi u sustavu takvom kakav jest, osim ako ne iskoristite priliku da zajednički uočite probleme i prilike za promjene na bolje



SVEUČILIŠTE U RIJECI UNIVERSITY OF RIJEKA

FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT

OPATIJA, HRVATSKA CROATIA

HVALA NA PAŽNJI!



-
- www.svijet-kvalitete.com
 - <http://www.svijet-kvalitete.com>
 - [upravljanje kvalitetom - Studentski.hr](http://upravljanje.kvalitetom-studentski.hr)
 - [Uloga audita u unapređenju sustava upravljanja poslovanjem](#)