

# **ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ОЦІНКИ ОСОБИСТИХ ЯКОСТЕЙ ВНУТРІШНІХ АУДИТОРІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Карамаврова Т. В., Лебединець В. О.

Національний фармацевтичний університет

[quality@nuph.edu.ua](mailto:quality@nuph.edu.ua)

**Актуальність.** Компетентність аудиторів систем управління якістю взагалі та фармацевтичних систем якості (ФСЯ) складається з професійних знань і навичок, а також наявних особистих якостей. Зважаючи на важливість внутрішніх аудитів для фармацевтичного підприємства (ФП), що зафіксовано у настановах з належних практик лікарських засобів (зокрема, GMP, GDP), питання вибору, підготовки та атестації аудиторів є актуальним і важливим. Особисті якості аудиторів відіграють значну роль в аудиторській роботі, впливаючи на результативність аудитів, на визначення ступеня відповідності об'єктів аудиту вимогам та потенціалу для поліпшення діяльності підприємства. Про важливість особистих якостей аудиторів свідчить і те, що відповідні рекомендації надано й у міжнародному стандарті ISO 19011:2011, прийнятому в нашій країні як національний.

**Метою** нашого дослідження стало визначення прийнятних для застосування на ФП методів оцінки особистих якостей фахівців, що залучаються до проведення внутрішніх аудитів ФСЯ.

**Матеріали та методи:** теоретичні – аналіз психолого-педагогічної наукової літератури за напрямом дослідження. Інформаційну основу становили матеріали, опубліковані у відкритій науковій та фаховій літературі.

**Результати.** У стандарті ISO 19011 наведено орієнтовний перелік особистих якостей, якими мають володіти аудитори:

- етичність (складовою якої є справедливість, правдивість, щирість, чесність та розсудливість);
- відкритість (готовність аудиторів до розгляду альтернативних ідей або точок зору);
- дипломатичність (тактівність у спілкуванні з людьми);
- спостережливість (можливість активно та адекватно сприймати виробниче середовище та діяльність, за якою ведеться спостереження);
- сприйнятливість (спроможність інстинктивно відчувати ситуацію та бути здатним правильно її розуміти);
- різnobічність (здатність адаптуватись до різних робочих ситуацій);
- наполегливість (вміння аргументовано відстоювати власну думку);

- цілеспрямованість (вміння направляти свої дії, бути сфокусованим та не відволікатися від досягнення поставлених цілей);
- рішучість (бути в змозі незалежно приймати рішення) та інші.

Спираючись на результати вивчення положень стандарту ISO 19011 та інші інформаційні джерела, можна зробити висновок, що для оцінки особистих якостей кандидатів в аудитори доцільно застосовувати засоби психодіагностики. На ФП таку психологічну діагностику можуть здійснювати фахівці відділу кадрів з відповідною кваліфікацією. Діагностика може бути спрямована на визначення потенціалу та реалізацію ідей особистісного розвитку в процесі професійної діяльності. Для внутрішніх аудиторів, як і для інших фахівців в сфері управління якістю, це дуже важливо.

Таким чином, для означених цілей засоби психодіагностики є інструментом визначення наявних особистих якостей майбутніх аудиторів, що є важливим для забезпечення їх ефективної професійної діяльності.

Суть психологічної діагностики полягає у зборі інформації про індивідуально-психологічні особливості конкретної особи, які безпосередньо впливають на рівень якості виконання певної робочої функції.

До методів, якими користуються під час психологічної діагностика, відносять наступні: опитування, що дають змогу оцінити мовні навички, а також навички комунікативного та міжособистісного спілкування; тестування; спостереження.

До тестування можна віднести такі методики психологічної діагностики, як методика «Цінність орієнтації» (автор М. Рокич), методика діагностики рівня емпатичних здібностей (автор В. Бойко), діагностика типових способів поведінки у конфліктних ситуаціях (автор К. Томас), методика «Оцінки комунікативних і організаційних здібностей особистості» (автори В. Синявський, В. Федоришин) та інші.

Характеристика та оцінка особистих якостей внутрішніх аудиторів має обов'язково братися до уваги під час їх вибору з числа претендентів, тому що вона впливає на здатність належно виконувати аудиторську діяльність.

**Висновки.** Психологічні риси характеру є важливим критерієм відбору та напряму подальшою підготовки внутрішніх аудиторів ФСЯ. Визначення наявності перерахованих якостей та їх оцінка дадуть змогу повноцінно реалізувати потенціал процесу внутрішнього аудиту. Надалі ми плануємо розробити типові приклади ситуаційних задач і анкет для визначення необхідних особистих якостей аудиторів ФСЯ.