

ОСНОВНІ ЦІЛІ ПРОВЕДЕННЯ АУДИТІВ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Коваленко С.М.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Вступ. Аудит якості та аналіз системи управління якістю (СУЯ) є ажливими та корисними інструментами менеджменту організації. Проведення аудитів забезпечує зворотний зв'язок, за допомогою якої визначаються можливі удосконалення СУЯ організації. Принципи проведення аудиту є результативним і надійним методом підтримки політики керівництва. Аудит якості - це спосіб отримання об'єктивної інформації, яка дозволяє ідентифікувати потреби в поліпшеннях або коригувальних діях. Аудит може бути ефективний тільки тоді, коли він проводиться персоналом, який не тільки розуміє, як провести аудит, але й яким чином досягти найкращих результатів від його проведення.

Матеріали та методи. Для проведення досліджень використаний класичний (традиційний) метод аналізу та узагальнення інформації.

Результати та їх обговорення. Кращі результати досягаються шляхом всебічного та систематичного підходу до аудиту, а також застосовуючи тактику ведення аудиту, веде до відкритої і доброзичливій дискусії по предмету обговорення. Це звучить просто і ясно, але непрофесійно проведений аудит може не тільки не досягти бажаних результатів, а й, у крайньому випадку, може несприятливо вплинути на відносини всередині організації. Будь-який аудитор, який грає роль обвинувача, може завдати непоправної шкоди. Наприклад, що перевіряється займає оборонну позицію, яка стає бар'єром на шляху інформації. Не повинно бути і натяку на покладання провини за виниклі проблеми. Оскільки завдання організації - це задоволення вимог споживача та інших зацікавлених сторін, керівництво, запровадивши СУЯ, має знати, наскільки вона розуміється і як сумлінно виконується. Це робиться встановленням системи зворотного зв'язку. Проте якщо керівництво має намір підтримувати ефективне управління процесами, воно має бути поінформована про їх виконання. Це досягається впровадженням системи внутрішнього аудиту якості всередині СУЯ.

Однією з основних проблем аудиту є забезпечення впевненості в тому, що аудитор не розглядає аудит як заняття, спрямоване на критику роботи перевіряемого підрозділу та персоналу. Це аудит системи, а не аудит людини, але оскільки організації складаються з людей, а СУЯ є однією з соціальних систем, то при проведенні аудиту враховуючи людський фактор. Стандарт ДСТУ ISO 9001:2015 вимагає як проведенню внутрішніх аудитів, так і аналізу загальної ефективності системи з боку керівництва. Проведення аудиту дозволяє отримати результати і можливість продемонструвати їх ефективність. Як керівництво, так і замовник вимагають гарантії (довіри), що пропоновані продукція та послуги відповідають заявленим вимогам. Довіра йде від об'єктивних даних, отриманих через аудити і показують, що всі види діяльності проводяться відповідно до запланованих заходів а заходи мають придатні і адекватні цілі. Аудиторські звіти незалежні від позиції керівництва, отже, вони забезпечують незалежний «моментальний знімок» СУЯ. Для кращого розуміння мети і завдання проведення аудиту розділені на п'ять окремих елементів, кожен з яких фундаментально важливий для ефективного управління будь-якою організацією: забезпечити відповідність системі управління або стандарту; дати впевненість керівництву; дати впевненість споживачеві; відстеження бізнес-процесів; зворотній зв'язок для коригуючого впливу.

Отже, аудити системи управління служать організації для досягнення наступних цілей: встановлення відповідності системи управління усім вимогам стандарту, за яким перевіряється діяльність; визначення ефективності системи управління з погляду досягнення цілей, що встановлені в області діяльності (зокрема – якості або охорони навколишнього середовища) тощо; вдосконалення системи управління; виконання нормативних вимог; оцінка необхідності поліпшення або здійснення коригувальних дій.