

УДК 657.6 (075)

Косянчук Т.Ф., к.е.н., доцент

Хмельницький національний університет

## **АУДИТ ЯКОСТІ ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

В статті розглядається роль, значення та види аудиту якості. Особливу увагу приділено внутрішньому аудиту, підкреслюються його переваги та недоліки.

Ключові слова: аудит якості, аудит внутрішній і зовнішній, системи управління якістю, міжнародна стандартизація, менеджмент якості.

Kosianchuk T.

## **AUDIT QUALITY AS A TOOL OF QUALITY**

A role, value and types of audit of quality, is examined in the article. The special attention is spared to the internal audit, his advantages and disadvantages are underlined.

Key words: audit of quality, audit internal and external, control system by quality, international standardization, management of quality.

Косянчук Т.Ф.

## **АУДИТ КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

В статье рассматривается роль, значение и виды аудита качества. Особое внимание уделено внутреннему аудиту, подчеркиваются его преимущества и недостатки.

Ключевые слова: аудит качества, аудит внутренний и внешний, системы управления качеством, международная стандартизация, менеджмент качества.

**Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями.** Для вивчення економічних процесів, що відбуваються на підприємствах, виявлення факторів, що впливають на ці процеси, та виміру цього впливу найбільше застосовують економічний аналіз. Саме економічний аналіз дозволяє виявити тенденції, встановити пропорції в господарському розвитку, виявити наявні резерви, прийняти оптимальне управлінське рішення.

В останнє десятиліття крім економічного аналізу поширення отримує економічна діагностика як новий напрямок економічної науки. Економічна діагностика являє собою проведення дослідження економічного стану суб'єкта господарювання з метою виявлення «хвороби» підприємства, встановлення її причин та визначення напрямів «лікування», тобто розробки заходів для покращення економічного стану.

Розвиток ринкової економіки зумовив появу ще одної для нас сфери наукових знань та практичної діяльності, з якою раніше не стикалися – аудиту. В спеціальній літературі поняття аудиту визначається як перевірка, ревізія. Аудит в цілому прийнято пов'язувати з фінансово-господарською діяльністю, але сьогодення дає можливість поширити це поняття і на інші сфери економічної діяльності. Так, на сторінках економічної літератури ми вже зустрічаємо поняття аудиту в сфері праці, маркетинговий аудит, аудит якості.

Аудит є незалежним контролем, здійснюваним, як правило, аудиторськими організаціями на комерційній основі. Аудиторська діяльність ґрунтується на взаємній зацікавленості держави, адміністрації підприємств та їх власників у достовірності інформації щодо об'єктивного висвітлення різноманітних процесів.

**Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми.** Проблема дослідження якості і зокрема проведенню аудитів якості присвятили свої наукові роботи такі відомі вчені як Бейбесова Р.С., Калита П.Я., Міщенко С.В., Момот О.І., Пономарьов С.В., Старостіна А.О., Скрябіна Н.І., Табор А., Трофімов А.В., Фейгенбаум А., Фомічов С.К., Харрінгтон Дж., Шаповал М.І. та ін. Але механізм проведення аудитів якості ще недостатньо розроблений, про що свідчить невелика кількість таких досліджень. Тому цей матеріал буде мати актуальне значення.

**Цілі статті.** Метою публікації є визначення ролі, значення та видів аудиту якості, розглянути внутрішній аудит, підкреслити його переваги та недоліки.

**Викладення основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.** Метою аудиту якості є проведення систематичного і незалежного аналізу, який дозволить визначити відповідність діяльності та результатів в сфері якості запланованим заходам, а також ефективність впровадження цих заходів та їх здатність досягати поставленої мети.

Вперше аудит якості був проведений в Сполучених Штатах Америки для перевірки систем управління якості. Сьогодні такий аудит проводиться на всіх підприємствах, де впроваджені системи управління якості, що відповідають вимогам міжнародних стандартів серії ISO 9000.

Слід зауважити, що аудит якості є новою справою і нажаль на вітчизняних теренах фахівців, які мають відповідні знання і професійні навички для проведення аудитів, дуже мало. До того ж відсутні чіткі уявлення про сутність професії аудитора, а ототожнення аудиту якості зі звичайною інспекційною перевіркою не дозволяють підняти цей процес на рівень світових стандартів.

Як відомо, аудит якості може бути внутрішнім і зовнішнім. Внутрішній аудит вивчає свою власну систему, процедури, діяльність і визначає їх адекватність або відповідність. Це самий важливий вид аудиту, оскільки він забезпечує керівництво організації інформацією про ефективність та продуктивність всієї системи менеджменту, чи є політика фірми задовільною, які потрібні зміни. В результаті формуються корегуючі зміни в системі управління якістю на підприємстві.

Цінність внутрішнього аудиту залежить від того, як заплановано його проведення (для цього складається відповідна програма), як він здійснюється, і які його результати. Під час аудиту якості перевіряється система менеджменту якості і «люди». Перевіряючи «людей», аудитор повинен оцінити їх шляхом опитування, як точно вони дотримуються задокументованих процедур, наскільки кожен учасник процесу уявляє свій «внесок» в кінцеву якість продукції і знає своє місце і роль в бізнес-процесі.

Одночасно аудитор повинен оцінити, як виконуються в організації, її підрозділах процеси і як ними керують з врахуванням вимог системи управління якістю. А також що і як організація в цілому, її структурні підрозділи, а також окремі виконавці роблять для реалізації політики в сфері якості?

Для отримання об'єктивних результатів необхідно гарантувати незалежність внутрішніх аудиторів. Тобто аудит якості має проводити фахівець, який не пов'язаний з роботою даного відділу або служби і який не несе відповідальності за ці підрозділи підприємства. Виявлення аудитором слабких місць дозволяє вчасно звернути увагу на недоліки в діяльності, процесах, попередити порушення в системі. Погляд аудитора (людини зі сторони) буває дуже вагомим при прийнятті важливих управлінських рішень. Крім того, для внутрішнього аудитора не повинно бути «недоторканих» місць. Там, де існує ризик скомпрометувати якість або де це реально відбувається, «недоторканих» не повинно бути.

Внутрішній аудит дає можливість визначити, наскільки заплановані заходи правильно складені, виконуються і сприяють попередженню негативних наслідків. Вагомість внутрішнього аудиту полягає також в тому, що його результати можуть бути використані незалежними експертами для оцінки здатності організації виявляти існуючі проблеми (порушення або невідповідність стандартам) і знаходити можливість для безперервного поліпшення якості.

При внутрішньому аудиті перевіряється відповідність діяльності в системі управління якістю підприємства вимогам певних документів. Так, в період підготовки системи управління якістю до сертифікації внутрішній

аудит проводиться на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO 9000, ISO 9001 та ін. Але з моменту сертифікації системи внутрішній аудит перевіряє відповідність Політиці якості та іншим затвердженим на підприємстві документам.

До переваг внутрішнього аудиту можна віднести: знання внутрішніми аудиторами особливостей свого підприємства, специфічних каналів комунікацій, що діють на підприємстві, неформальних лідерів, чия інформація може бути найбільш корисною при аудиті, можливість використання конфіденційної інформації, порівняно невеликі витрати коштів на проведення аудиту тощо.

До недоліків відносять невисокий рівень об'єктивності висновків внутрішніх аудиторів, менша інтенсивність праці, ніж при зовнішньому аудиті, більш хворобливе відношення до критики, неможливість використання результатів аудиту в рекламі підприємства.

Зовнішній аудит здійснюється організацією, наприклад, у своїх постачальників. Основним завданням зовнішнього аудиту є отримання достовірної інформації про систему менеджменту якості у постачальника, що дає можливість бути впевненими, що визначені вимоги цієї системи виконуються і будуть виконуватися в подальшому. Головне, щоб такий аудит проводився професійно, точно відображав ефективність системи менеджменту якості постачальника. Результати такого дослідження впливають на комерційні рішення і можуть бути вирішальними для майбутнього обох партнерів.

Для підтримання довіри споживача система управління якістю може бути додатково перевірена зовнішнім органом сертифікації. Відповідно до вимог міжнародних стандартів системи управління якістю продукції на підприємствах потребують як внутрішнього аудиту, так і аналізу загальної ефективності системи. Проведення аудиту дозволяє отримати результати і продемонструвати ефективність. Звіти аудиторів і корегуючі дії повинні бути доступними зовнішнім перевіряючим (аудиторам сертифікаційних центрів). Це буде доказом намірів компанії розвивати та підтримувати ефективну систему менеджменту якості.

Одною з переваг будь-якої системи аудиту є її здатність виявляти проблеми і забезпечувати розробку відповідних дій не тільки з метою рішення проблеми, але і для систематичного попередження її повторення в майбутньому. Аудит не можна вважати завершеним, якщо не були виконані будь-які дії за його результатами.

Аудит якості і аналіз системи управління якістю є корисними інструментами управління якістю, але якість не може бути досягнута тільки за допомогою аудиту і аналізу. Аналіз системи і аудит схожі між

собою, однак аудити – це постійна діяльність, тоді як аналіз системи – одноразове дослідження, що проводиться при зміні завдань, політики підприємства тощо.

Проведення аудитів є суттєвою складовою будь-якої ефективної системи менеджменту. Це забезпечує на регулярній основі гарантії того, що системи адекватно працюють, вони є зрозумілими для персоналу підприємства.

Проведення аудиту також забезпечує обернений зв'язок, який дає можливість удосконалювати існуючу систему менеджменту.

Принципи проведення аудиту є результативним і надійним методом підтримки політики керівництва. По суті аудит можна розглядати як діяльність по збору інформації. Щоб знайти корисну інформацію, аудитор повинен проаналізувати адекватність і ефективність заходів з управління якістю, а також визначити або передбачити негативні наслідки цих заходів (якщо вони можуть мати місце).

Аудит може бути ефективним тільки тоді, якщо він проводиться кваліфікованим персоналом, коли аудитор не тільки розуміє як провести аудит, але і яким чином можна досягти найкращих результатів від його проведення. Найкращі результати досягаються шляхом комплексного і систематичного підходу до аудиту, а також застосовуючи тактику проведення відкритої дискусії за предметом обговорення. Непрофесійно проведений аудит може не тільки не дати бажаних наслідків, але й несприятливо вплинути на взаємовідносини всередині організації.

**Висновки.** Аудит якості є одним з ключових процесів в системі менеджменту підприємства. За оцінками західних фахівців, якщо на підприємстві такі процеси, як відповідальність керівництва, корегуючі та попереджаючі дії, внутрішні аудити, аналіз даних, постійне поліпшення налагоджені і впроваджені у відповідності з вимогами міжнародних стандартів, то і всі інші процеси системи менеджменту якості будуть не тільки працювати, але й постійно удосконалюватися.

Аудит якості дає можливість виявляти поверхневі та глибинні причини невідповідностей, узагальнити проблему, довести її до вищого керівництва.

Відношення до аудитів різне, в залежності від типів людей. Але в одному солідарні всі: він мобілізує, підтягує, дає імпульс до поліпшення. Розуміння сутності корегуючих заходів приходить саме на основі аналізу результатів аудиту. Аудит покликаний сьогодні бути не диктатором, а мотиватором поліпшення.

1. Бейбесова Р.С. Аудит качества. / Р.С.Бейбесова. – Ульяновск: Ульяновский технический университет, 2006.
2. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Трофимов А.В., Самородов В.А. Управление качеством продукции: аудит в системе менеджмента качества / С.В.Пономарев, С.В.Мищенко, А.В.Трофимов, В.А.Самородов. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006.
3. Фомічов С.К., Старостіна А.О., Скріябіна Н.І. Основи управління якістю / С.К.Фомічов, А.О.Старостіна, Н.І.Скріябіна. – К.: МАУП, 2000.