МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ АЕРОКОСМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
КАФЕДРА МАШИНОЗНАВСТВА

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни **«Аудит у сфері якості»**

за спеціалізацією: «Якість, стандартизація та сертифікація»

Укладач: к.т.н., доцент Мельник В.Б.

Конспект лекцій розглянутий та схвалений
на засіданні кафедри машинознавства

Протокол № 10 від «07»листопада2016р.
Завідувач кафедри_____

Лекція № 1

Тема лекції: **Історія розвитку, сутність і зміст аудиту.**

План лекції

1.Роль аудиту у забезпеченні якості продукції та послуг.
2. Історія розвитку аудиту у сфері якості.
3.Законодавча база аудиту.
4. Основні терміни та поняття у сфері аудиту.
5.Зміст, мета та принципи аудиту.

Література:

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991р. № 1023-XII.
3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.
4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.
5.ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.
6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.
7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .
8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008
9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100
10. Аудит у сфері якості: методичні рекомендації до виконання курсової роботи /[уклад.: В.Б. Мельник, М.М. Регульський]. – К.: НАУ, 2015. – 32с.

Зміст лекції

Метою даного курсу є знайомство з важливими принципами, пов'язаними з аудитом та процесом його проведення, оволодіння достатніми основами техніки проведення аудиту, що дозволяють аудитору ефективно провести аудит і підтримувати конструктивний розвиток навичок оцінки через аналіз і самоаналіз.

Внутрішній аудит - важливий елемент будь-якої системи менеджменту. Це забезпечує керівництво інформацією щодо того, наскільки результативна система менеджменту в досягненні її цілей. Аудити також є джерелом інформації, яка може сприяти вдосконаленню системи. Тому, мета данного курсу навчання полягає в тому, щоб забезпечити слухачів, які будуть виконувати внутрішні аудити, знаннями і навичками, необхідними, щоб через внутрішній аудит проводити оцінку і повідомляти про відповідність та результативному впровадженні процесів, і цим робити внесок у безперервне вдосконалення системи менеджменту.

По завершенню цього курсу слухачі будуть здатні:

- Розуміти обов'язки внутрішнього аудитора та роль внутрішнього аудиту в підтримці та вдосконаленні систем менеджменту.
- Розуміти мету і структуру ISO 9001:2015, а також концептуальну модель заснованої на процесах системи менеджменту якості, підтримуючу стандарт.
- Розуміти принципи і методи аудиту;
- Планувати і готуватися до аудиту;
- Збирати та аналізувати дані аудиту;
- Провести аудит і скласти звіт про його результати так, щоб сприяти вдосконаленню результативності системи менеджменту.

Лекція № 2

Тема лекції: **Організаційні засади аудиту**.

План лекції

1. Об’єкти та учасники аудиту.
2. Види аудиту.
3. Особливості сертифікаційного аудиту.

Література:

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.

2. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: учебн. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2000 – 256с.

3. Новицкий Н.Н., Олексюк В.Н. Управление качеством продуции: учебное пособие. – Мн.: Новое знание, 2001. –238с.

4. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. – К.: Т-во “Знання”, 2006. – 471с.

5.Иняц Н. Малая энциклопедия качества / Иняц Н. - В трёх частях. - Часть III. - Современная история качества; под общ. ред. Ю.В. Василькова и Н.Н. Аниськиной; пер. с хорват. Л.Н. Белинькой. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. - 224 с., ил. - (Серия «Дом качества»; вып. 17 (26).

Зміст лекції

Стандарт ISO 9000:2005 визначає аудит як:

"Систематичний, незалежний і задокументований процес отримання даних аудиту і їх об'єктивної оцінки з тим, щоб визначити ступінь, в якій виконуються критерії аудиту "

Мета аудиту якості полягає втому, щоб оцінити **адекватність і ефективність заходів** щодо якості організації шляхом **збору та використання об'єктивних даних**, ідентифікувати та зареєструвати випадки **невідповідності з**аходів щодо якісті і вказати, якщо можливо, причини невідповідностей.

Аудити можуть становити частину прийнятої періодичної програми аудитів або можуть бути проведені позапланово через істотні зміни у системі якості організації, збільшення обсягів робіт, міркувань щодо повноцінності системи якості постачальника або за інших обставин, які вказують на потребу провести аудит.

Отже, в цілому аудити робляться щоб:

· **Дати керівництву впевненість, що все відбувається, як намічено.**

Функція керівника полягає в тому, щоб забезпечити ефективне ведення бізнесу або операцій, якими він управляє. Інформаційний зворотний зв'язок, який є результатом ефективних аудитів якості, дає підстави керівництву бути впевненим в використовуваній системі або вирішити, що необхідні вдосконалення. Керівник не може бути впевненим в системі, яка регулярно не перевіряється.

· **Дати впевненість споживачам.**

Інформація, зібрана в ході аудиту другої сторони, може дати споживачеві впевненість у здатності постачальника надати відповідний продукт.

· **Виявити і відстежити виробничі проблеми.**

Багато зусиль іде на розробку і документальне оформлення процедур, які застосовуються для різних видів діяльності та елементів системи. Які б зусилля не були докладені для забезпечення точності та працездатності процедур, вони постійно будуть вимагати змін. В ході внутрішнього аудиту якості аудитор має можливість виявити труднощі в досягненні відповідності системи і процедур. При обговоренні виконання відповідних процедур з відповідальними за відділи, функції або операції, стають очевидними проблеми системи та способи їх вирішення.

· **Забезпечити зворотний зв'язок для коригувальних дій і вдосконалення.**

Аудити можуть виявити випадки невідповідності із запланованими заходами. Потрібно забезпечити виявлення корінних причин таких невідповідностей та впровадження відповідних коригувальних дій. Результативність заходів повинна бути перевірена при виконанні наступних аудитів.

КЛАСИФІКАЦІЯАУДИТІВ

Критерії класифікації аудитів засновані на тому, хто кого перевіряє, в чиїх інтересах проводиться аудит.

Аудити першої сторони

Це - внутрішній аудит організації. Такий аудит проводиться для вигоди керівництвацієї організації, яке буде використовувати інформацію, зібрану в ході аудиту.

Аудит другої сторони

Це - аудит, що проводиться організацією в іншій організації в інтересах і цілях організації, яка зробила аудит. Цей клас включає аудити, вжиті споживачами у своїх діючих або потенційних постачальників, і т.п.

Аудит третьої сторони

Це - аудити, вжиті незалежною третьою стороною, яка не зацікавлена в результати аудиту. Як правило, це - сертифікаційні (реєстраційні) аудити, аудити для конкурсів якості і т.д.

Настільний аудит (адекватності) - аналіз документації

Аудит адекватності визначає ступінь, в якій документована система, представлена керівництвом за якістю та процедурами адекватно виконуєвимоги застосовного стандарту. Цей аудит також відомий як:· Аудит системи;· Аудит намірів;· Аудит документації;· Настільний аудит;· Аналіз документації

У сертифікаційному процесі аудит адекватності, як правило, обмежується розглядом настанови з якості, яке зазвичай описує в достатній мірі систему якості організацій. В ідеалі, аудит адекватності повинен бути виконаний до фактичного аудиту на об'єкті

Лекція № 3

Тема: Основні принципи аудиту у сфері якості..

План лекції

1.Мета та задачі аудиту систем управління (якістю чи навколишнім середовищем), аудиту якості процесу.

2. Області та критерії аудиторської перевірки.

3. Вісім принципів внутрішнього аудиту.

Література:

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.

2. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991р. № 1023-XII.

3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.

4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.

5.ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.

6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.

7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .

8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008

9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100

Зміст лекції

АУДИТ ПРОЦЕСІВ ТА ЇХ ВЗАЄМОДІЇ.

Система менеджменту складається з безлічі взаємодіючих процесів.

Всі необхідні для ефективного функціонування системи менеджменту процеси, їх послідовність і взаємодії повинні бути ідентифіковані і управлятися.

Процес може бути визначений як набір видів діяльності і ресурсів, які перетворять вхідні дані у вихідні дані. Вихідні дані не обмежені корисними або наміченими вихідними даними, але включають також нецільові побічні продукти. Аудитори повинні знати, що процеси взаємодіють, і вихідні дані деяких процесів складають вхідні дані для інших і можуть також керувати ними.

Аудит системи менеджменту повинен дати відповіді на ряд питань, а саме:

a) Чи визначені та встановлені процеси?

b) Чи дійсно процеси ефективні в забезпеченні необхідних результатів?

c) Чи належним чином описані процеси в процедурах?

d) Чи впроваджені та підтримуються ці процедури у відповідності з документацією?
е) Чи визначені, контролюються та керовані взаємодії між процесами?
Узагальнені відповіді на вищезазначені питання можуть визначати результат оцінки та рекомендації аудиторів.

При підготовці до аудиту конкретного процесу аудитор повинен:
· Визначити мету процесу
· Визначити вхідні дані
· Визначити намічені вихідні дані
· Встановити порядок (послідовність) операцій
· Визначити використовувані ресурси
· Визначити, які засоби контролю застосовуються (процедури, інструкції,специфікації, і т.д.)
· Визначити, які заплановані заходи з моніторингу потрібні.

Аудитори повинні розуміти, що вихідні дані не обмежені корисними або передбачуваними вихідними даними, і можуть включати не передбачувані побочні продукти. Аудитори повинні знати, що процеси взаємодіють, і вихідні дані деяких процесів складають вхідні дані для інших процесів, і можуть також управляти ними.
Аудит процесів - це, по суті, вертикальний аудит, коли аудитор слідкує за процесом від одного кінця до іншого, підтверджуючи ефективність засобів контролю (управління). У процесі аудиту аудитори, однак, не повинні обмежувати себе тільки визначенням відповідності діяльності (дій), але повинні бути в змозі оцінити здатність процесу дійсно виробляти передбачувані вихідні дані.
Не завжди кожен окремий аудитор може оцінити, чи визначено всі взаємодії між процесами, і чи здійснюється адекватне та ефективне управління ними. Це може змусити залучити декількох аудиторів, які діють у межах своїх знань, і тому головний аудитор, відповідальний за гарантію того, що всі ці взаємодії і ефективність їх управління ретельно оцінені, може зажадати отримати дані від декількох аудиторів. Головний аудитор повинен врахувати це на стадії планування аудиту і упевнитися, що графік і розстановка аудиторів дозволять йому сформувати судження про те, наскільки ефективно управляються процеси та їх взаємодії.
Після того, як план був встановлений, головний аудитор повинен упевнитися, що він здійснений, і відповідні проблеми дійсно досліджені. При плануванні аудиту може бути використаний підхід, при якому графічно представляють взаємодіючі процеси, наприклад у формі графіка послідовності технологічних операцій, де в рамках відображено окремі процеси (карта системи). Деякі аудитори використовують маркер, щоб відзначити процеси або взаємодії, які оглянуті.

Лекція 4

Тема : Нормативне забезпечення процедури аудиту у сфері якості.

План лекції

1. Настанови щодо перевірки систем управління: міжнародні стандарти ISO 10011 та ISO 19011.
2. Документовані процедури: «Порядок проведення внутрішніх аудитів», «Попереджувальні дії», «Корегувальні дії».
3. Документування та усунення невідповідностей, виявлених під час проведення аудиту.

Література:

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991р. № 1023-XII.
3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.
4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.
5.ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.
6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.
7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .
8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008
9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100

Зміст лекції

Як пояснювалося раніше, аудит має бути сприйнятий як корисна діяльність, метою якої є збір об'єктивних доказів відповідності, а не пошук невідповідностей. Однак під час аудиту аудитори можуть виявити моменти, де вимоги не були виконані. Вони відомі як невідповідності. ISO 9000:2008 визначає невідповідність як: **"Невиконання вимоги"** Невідповідності часто сприймаються як невдача і розглядаються як щось негативне.

Дуже часто аудируємого бояться, що невідповідності будуть розкриті в ході аудиту. Важливо, щоб аудитори розуміли і могли пояснити позитивний аспект розкриття невідповідностей. Кажуть, що ідентифікація проблеми є вже половиною рішення, і дійсно розкриття невідповідності дає можливість поліпшити систему за допомогою коригувальної дії.

Звіти про невідповідності

Результати аудиту мають бути повідомлені керівництву аудируємого, в тому числі невідповідності та будь-які позитивні. Загальні аспекти складання звітів будуть обговорюватися пізніше протягом курсу. Аудитори повинні будуть повідомити про невідповідності у відповідності з процедурами замовника аудиту. Ці процедури зазвичай передбачають форму для підготовки таких звітів. Більшість організацій

вимагає, щоб звіти про невідповідності вносилися в певні форми, та складати окремий звіт для кожного випадку невідповідності. Інші організації не використовують ніяких певних форм, і невідповідності просто реєструються в рамках повного звіту про аудит разом із записами всіх інших спостережень аудиту.

Класифікація звітів про невідповідності

Багато організацій, залучені під зовнішні аудити, і в приватні сертифікаційні органи, класифікують невідповідності. Ці організації наполягають на атестації невідповідності, щоб отримати більш ясну картину сильних і слабких сторін системи якості, щоб дозволити ведучому аудитору формувати своє судження щодо рекомендації, яку він збирається зробити.

Класифікація невідповідностей заснована виключно на впливі невідповідності на функціонування системи якості.

Суттєві

a) невиконання будь-якого з пунктів стандарту або інших критеріїв аудиту.

b) невиконання однієї з вимог стандарту (або інших зовнішніх критеріїв аудиту) або систематичне невиконання вимоги системи якості організації.

Несуттєві

a) Одиничне невелике відхилення від вимог.

Ряд невеликих відхилень від вимог, виявлених в організації, може розглядатися як суттєва невідповідність, і в цьому випадку буде оформлений один звіт про невідповідність, зокрема, у випадку, коли визначена їх загальна причина.

Іншими словами, класифікація невідповідностей залежить від того, наскільки систематичним було недотримання вимог. Проблеми впливу невідповідності на якість продукту або фінансова ефективність не розглядаються. Будь-яка спроба розглядати ці проблеми вимагала б суб'єктивного судження, наражаючого на небезпеку об'єктивність аудиту і, врешті решт, орієнтація повинна бути на ефективність впровадження системи менеджменту якості.

У слайдах є приклади добре складених письмових звітів про невідповідності.

Загальні зауваження

Перш, ніж аудитор складе звіт про невідповідності, він повинен бути абсолютно впевнений, що недотримання дійсно мало місце. Аудитори не повинні робити поспішних висновків і повинні бути обережні у своїх судженнях. Аудитор може часто спостерігати ситуацію, яка зовні може виглядати як невідповідність. Аудитори не повинні судити за зовнішніми ознаками. Обов'язок аудитора - впевнитись, що повний об'єктивний доказ відповідності або недотримання було встановлено. Всякий раз, коли аудитор сумнівається, він повинен визначити напрямок подальшого дослідження і упевнитися, що ці напрямки були відстеженні.

Часто ці маршрути аудиту можуть вести за рамки індивідуального обсягу аудиту, і в такій ситуації аудитор повинен передати цю інформацію аудитору, призначеному на дану область (тільки через керівника групи), щоб упевнитися, що проблема буде повністю досліджена.

Лекція 5

Тема: Управління програмою аудита.

План лекції

1. Мета та обсяг програми аудиту.
2. Відповідальність за програму аудиту, ресурси та процедури.
3. Впровадження програми аудиту.
4. Записи по програмі аудиту.
5. Моніторінг та аналіз програми аудиту.

Література

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991р. № 1023-XII.
3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.
4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.
5. ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.
6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.
7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .
8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008
9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100
10. Аудит у сфері якості: методичні рекомендації до виконання курсової роботи /[уклад.: В.Б. Мельник, М.М. Регульський]. – К.: НАУ, 2015. – 32с.

Зміст лекції

Програма внутрішніх аудитів - одна з основних заходів, що забезпечують ефективність системи, і вона є джерелом інформації для керівництва організації.

Для того щоб програма внутрішніх аудитів стала результативною, необхідно належне планування і управління нею.

Програми внутрішніх аудитів можуть бути складені різними методами. Аудит може бути запланований як ряд горизонтальних чи вертикальних аудитів або як комбінація цих двох підходів. Варто згадати, що планування внутрішніх аудитів в організації таким способом зазвичай менш ефективне з урахуванням використання доступного часу і ресурсів, і може дратувати аудируємого, оскільки відділи повинні відвідувати неодноразово в ході одного циклу.

Крім того, у випадку внутрішніх аудитів малоймовірно, щоб один аудитор мав можливість оцінити, чи визначено всі взаємодії між процесами і чи здійснюється адекватне і належне управління ними.

Саме тому керівник програми аудитів повинен забезпечити, щоб всі зазначені взаємодії і ефективність управління ними були ретельно оцінені, для чого можуть знадобитися дані декількох аудиторів. Керівник програми аудитів повинен розглянути це на стадії планування програми аудитів. Мета полягає в тому, щоб упевнитися, що колективний результат індивідуальних аудитів дозволить дати оцінку ефективності системи в досягненні цілей та ідентифікувати потенціал для вдосконалення. При плануванні програми аудитів, одним з таких підходів може бути графічне представлення взаємодіючих процесів у формі діаграм, де прямокутники представляють окремі процеси (карта системи).

Плануючи програму аудитів, організація повинна розглянути:

· Важливість діяльності або ділянки. Потрібно врахувати вплив виду діяльності на відповідність продукту і на досягнення цілей у сфері якості.
· Статус діяльності.
· Результати попередніх аудитів.

Крім того, є інші міркування:

· Присутність співробітників.
· Наявність аудиторів.
· Вказівки на проблеми.
· Потреба аналізувати ділянку з точки зору вдосконалення.
· Потреба оцінювати виконання програм вдосконалення якості.

При плануванні програми аудитів важливо забезпечити, щоб сполучені витрати і неспокій були мінімальні при досягненні максимальної вигоди.

Лекція 6

Тема: Проведення аудиту. 1.

Організація проведення аудиту.

2. Аналіз документів.

3. Підготовка та проведення аудиту на місці.

4. Підготовка, затвердження та розсилка звіту з аудиту.

5. Дії за результатами аудиту.

Література.

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.

2. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991р. № 1023-XII.

3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.

4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.

5.ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.

6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.

7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .

8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008

9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100

10. Аудит у сфері якості: методичні рекомендації до виконання курсової роботи /[уклад.: В.Б. Мельник, М.М. Регульський]. – К.: НАУ, 2015. – 32с.

Зміст лекції

Аудит - по суті, захід по збору інформації. Щоб отримати корисну інформацію, аудитор повинен критично проаналізувати адекватність і ефективність заходів з управління якістю; він повинен також ідентифікувати і передбачати наслідки слабких сторін цих заходів і наслідки недотримання заходів. Аудит, зрозуміло, може бути повністю ефективним тільки в тому випадку, якщо його проводить персонал, який не тільки розуміє, як його проводити, але і яким чином досягти якнайкращих результатів від нього. Кращі результати досягаються шляхом всебічного та систематичного підходу до аудиту, застосовуючи тактику ведення аудиту, яка заснована на відкритій та доброзичливій дискусії по предмету обговорення. Все це може звучати як прості і очевидні речі, але, по правді кажучи, погано проведений

аудит може не тільки не досягти бажаного результату, але може, в крайній ситуації, несприятливо вплинути на відносини всередині організації.

Є безліч шляхів для збору інформації в ході аудиту:

· Інтерв'ю.

· Немовні повідомлення.

· Мова жестів.

· Аналіз документів.

· Спостереження.

Безвідносно використовуваних методів, аудитори повинні забезпечити всебічний аудит. Аудитори повинні ретельно досліджувати всі частини системи. При виконанні аналізу документів вони повинні досліджувати всі рівні документації від керівництва до процедур і, нарешті, записи. Ведучи спостереження, вони повинні оглянути всі частини компанії, не тільки ключові процеси, але і допоміжні ділянки, межі ділянки, склад, і т.д. Що стосується інтерв'ю, аудитори повинні інтерв'ювати весь відповідний персонал, а не тільки менеджерів.

Потрібно розуміти, що повинен бути витягнутий максимум точної інформації. Що вимагається - перевірити записи або спостерігати систему в дії? - Буде залежати від типу роботи, виконуваної розглянутим відділом. Є, звичайно, значна відмінність між аудитом Комерційного відділу і Механічного цеху. Однак один з фундаментальних принципів аудиту залишається все тим же, і він гарантує - те, що має відбутися, відбувається.

Існує ряд особливих етапів, які необхідно виконати:

1. Збір інформації

2. Планування і підготовка.

3. Вступна нарада.

4. Аудит.

5. Заключна нарада.

6. Подальші дії.

Щоб розуміти, наскільки належна підготовка критична для аудиту, варто згадати, що приготування зазвичай вимагають приблизно 40% часу, відведеного для аудиту. Ця стадія включає етапи 1 і 2. Сюди відносяться дії, які вживаються керівниками програми аудитів та адміністраторами, а також час, витрачений аудиторами на збір інформації, аналіз документів, планування і підготовку. Друга стадія (виконання аудиту) охоплює етапи 3, 4 і 5 і зазвичай вимагає приблизно 40% всього часу. Звітність (ведеться безперервно в ході аудиту) та подальші дії вимагають по 10% часу.

Лекція 7

Тема: Аудит системи якості органу з сертифікації.

1. Підстави для проведення аудиту, замовники аудиту.
2. План проведення аудиту, робочі документи, проведення наради.
3. Оформлення звіту з сертифікаційного аудиту.

Література:

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.

2. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991р. № 1023-XII.

3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.

4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.

5.ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.

6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.

7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .

8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008

9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100

10. Аудит у сфері якості: методичні рекомендації до виконання курсової роботи /[уклад.: В.Б. Мельник, М.М. Регульський]. – К.: НАУ, 2015. – 32с.

Зміст лекції

Аудити зазвичай робляться з однією або більше з таких цілей:

· Визначити відповідність або невідповідність системи якості зазначеним вимогам.

· Визначити результативність системи у виконанні цілей.

· Визначити потенціал для вдосконалення системи якості.

· Виконати законодавчі вимоги.

· Сертифікація / реєстрація системи якості.

Аудити можуть бути зроблені в зв'язку з однією або більше з наступних причин:

· Для первинної оцінки нового потенційного постачальника.

· Як частина регулярного аналізу постачальників згідно з договірною угодою, щоб встановити, що їх системи якості продовжують виконувати вимоги.

· Перевірити, що власна система якості організації продовжує відповідати встановленим вимогам.

· Оцінити власну систему якості організації щодо вимог стандарту системи якості.

Аудити можуть становити частину прийнятої періодичної програми аудитів або можуть бути проведені позапланово через істотні зміни у системі якості організації, збільшення обсягівробіт, міркувань щодо повноцінностісистеми якості постачальника або за інших обставин, які вказують на потребу провести аудит.

Вимоги ISO 9001:2015

8.2.2 Внутрішні аудити

Стандарт вимагає, щоб програма внутрішніх аудитів, крім перевірки впровадження і результативності системи якості, також визначала, **чи відповідає система менеджменту якості, встановлена організацією, вимогам даного міжнародного стандарту**. Це - чітке вирівнювання з ISO 14001:96. Процедури повинні забезпечити, щоб відповідність системи стандарту безперервно перевірялося.

Процес аудиту (планування) повинен бути заснований на статусі та важливості діяльності, області або об'єкта, який потрібно перевіряти, і на результатах попередніх аудитів. Це - ще одне вирівнювання з ISO 14001: 1996.

Обсяг аудиту, періодичність і методологія мають бути визначені.

Стандарт вимагає, щоб документовані процедури для процесу внутрішнього аудиту охопили:

· Відповідальності, забезпечуючи незалежність.

· Вимоги до проведення аудитів, веденню записів та подання звітів про результати керівництву.

Керівництво, відповідальне за ділянку, має забезпечити, щоб вжиті дії не приводили до невідповідного результату.

Подальші дії потрібні, щоб перевірити впровадження намічених дій і скласти звіт про результати перевірки.

ВИДИ АУДИТІВ СЕРТИФІКАЦІЇ

Первинний аудит

Це - повний аудит, який охоплює всю область сертифікації, за допомогою якого сертифікуючий орган (реєстратор) оцінює відповідність критеріям сертифікації для визначення, чи може система якості бути сертифікована.

Наглядовий аудит

Це - аудит, який проводиться періодично, щоб визначити, чи може підтримуватися сертифікація системи якості організації. Наглядовий аудит зазвичай охоплює тільки відібрані частини системи якості.

Ресертифікаційний аудит

Це - аудит, який виконується в кінці сертифікаційного періоду, щоб визначити, чи може сертифікат бути перевиданий на наступний період. Більшість сертифікаційних органів (реєстратори) при плануванні ресертифікаційного аудиту, враховують інформацію, зібрану за допомогою наглядових аудитів, і томуресертифікаційні аудити, як правило, охоплюють відповідно вибрані елементи системи якост

Лекція 8

Тема: Вимоги до аудиторів з сертифікації.

1. Вимоги до аудиторів згідно ДСТУ 3418.
2. Функції аудиторів.
3. Обов`язки та права аудиторів.
4. Порядок проведення атестації аудиторів

Література:

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991р. № 1023-XII.
3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.
4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.
5. ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.
6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.
7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .
8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008
9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100
10. Аудит у сфері якості: методичні рекомендації до виконання курсової роботи /[уклад.: В.Б. Мельник, М.М. Регульський]. – К.: НАУ, 2015. – 32с.

Зміст лекції

При аудиті аудитор несе відповідальність за:

Виконання вимог до аудиту та виконання аудиту у відповідності до процедур замовника аудиту і погодженим планом аудиту.

Перебування в області аудиту і в межах індивідуально назначених задач.

1. Повідомлення і роз'яснення вимог аудиту. Пояснення вимог аудиту тим, з ким проводиться аудит, та допомога ім. у розумінні стандарту системи якості або інших документів, які встановлюють критерії аудиту.
2. Ефективне та результативне планування та виконання призначених обов'язків.
3. Сбір та аналіз доказів, необхідних для оцінки відповідності системи менеджменту якості критеріям аудиту.
4. Запис спостережень аудитора

5. Увага до ситуацій, коли оцінка відповідності вимагає подальшого вивчення
6. Звіти про виконання аудиту як в письмовій формі, так і в усній.
7. Перевірка ефективності корегуючи дій, які приймають по завершенню аудита, якщо цього вимагає замовник аудиту.
8. Співробітництво та надання підтримки керівнику групи.
9. Збереження та підтримка документації, яка відноситься до аудиту.
10. Збереження конфіденційності.
11. Етична поведінка.

Додаткові обов'язки провідного аудитора (керівника групи):

Провідний аудитор в кінцевому рахунку несе відповідальність за всі етапи аудиту та за забезпечення, виконання аудиту. Він має керувати всім процесом аудиту і тому має володіти навичками керування. Провідному аудитору зазвичай надаються повноваження для прийняття остаточних рішень відносно проведення аудиту і класифікації будь-яких результатів аудиту. Він також має зробити заключні рекомендації керівництву компанії, яка замовляла аудит.

Тому додаткові обов'язки провідного аудитора включають:

1.Допомогу у виборі членів групи

2.Підготовка плану всього аудиту та призначення членам групи індивідуальних завдань.

3.Забезпечення підготовки всіх необхідних робочих документів.

4.Аналіз документів системи якості на адекватність (аудит адекватності)

5.Представлення групи аудиторів керівництву аудіюємих

6.Присутність на першій та заключній нараді

7.Забезпечення проходження аудиту у відповідності до плану, включаючи будь-яку необхідну перестановку аудиторів.

8.Забезпечення регулярних нарад для забезпечення взаємодії всередині групи.

9.Надання звітів про результати аудиту без затримки. Будь-які критичні невідповідності повинні бути негайно донесені до фірми-замовника аудиту. Також регулярно мають проводитися наради для обговорення результатів.

10.Подання звіту про аудит.

Лекція 9

Тема: Компетентність та оцінка аудиторів.

1.Знання та навички.

2.Особисті якості.

3.Освіта, досвід роботи, навчання на аудитора та досвід проведення аудиту.

4. Підтримка та підвищення компетентності.

5.Оцінка аудиторів.

Література:

1. Воробієнко В.В. / Управління якістю / В.В.Воробієнко, І.В.Станкевич, Є.М.Стрельчук, О.І.Глухова. – Одеса: ОНАЗ. 2014.-376с.

2. Закон України “Про захист прав споживачів” від 12.05.1991р. № 1023-XII.

3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення і словник.

4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.

5.ДСТУ ISO 9004-2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації.Підхід на основі управління якістю.

6. ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації.

7. ДСТУ ISO 19011-2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю .

8. Рудницький В.М. Методологія і організація аудиту. –Тернопіль: Економічна думка, 2008

9. Потопальська Г.Г. Зовнішній та внутрішній аудит в Україні. // Український соціум. – 2009. -№1. –с.93-100

10. Аудит у сфері якості: методичні рекомендації до виконання курсової роботи /[уклад.: В.Б. Мельник, М.М. Регульський]. – К.: НАУ, 2015. – 32с.

Зміст лекції

Найчастіше компетентність розглядають як властивість, що притаманна людині, яка має знання і досвід, авторитет у якійсь галузі, добре поінформована, здатна ефективно та якісно розв’язувати професійні завдання. Отже, компетентність, як і будь-яка інша якість особистості, завжди формується і проявляється тільки у процесі відповідної діяльності, за умов глибокої особистісної зацікавленості людини у цьому виді діяльності. Тому компетентність є також й оцінною категорією, оскільки вона характеризує людину як суб’єкта спеціалізованої діяльності, а також рівень сформованості та розвитку здатності людини кваліфіковано розв’язувати

складні професійні завдання, планувати і здійснювати дії, що призводять до раціонального й успішного досягнення поставлених цілей, приймати рішення у складних ситуаціях та брати на себе відповідальність за їх наслідки.

Для проведення внутрішніх аудитів подається на затвердження список посадових осіб, які виконуватимуть функції внутрішніх аудиторів. При його формуванні враховується освіта, досвід роботи, участь у навчанні, досвід проведення аудитів посадовими особами та створює реєстр, який періодично актуалізується.

Внутрішні аудитори повинні проходити навчання, здобувати практичні навики для проведення аудиту, знати вимоги ISO 9001 та даної процедури і рекомендації ISO 19011, а також мати додаткові навики, необхідні для проведення аудитів, такі, як спілкування, документування, вміння планувати й аналізувати.

Для підготовки та підвищення компетентності аудиторів (при потребі, за участі зовнішніх спеціалістів) періодично проводиться їх навчання у міській раді під керівництвом УСУЯ та на практичних семінарах і тренінгах поза її межами.

Оцінка компетентності аудиторів згідно визначеної методики проводиться не рідше одного разу в рік, при потребі за участі компетентних зовнішніх аудиторів.