

# *Лекція 3. Аудит систем якості*

- 1. Мотивації та види аудитів**
- 2. Нормативна база та принципи проведення аудиту**
- 3. Графік процесу аудиту**
- 4. Вимоги до аудиторів систем управління якістю**
- 5. Методи та техніка роботи аудиторів**

# Аудит

- ◆ **систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту та об'єктивного їх оцінювання, щоб визначити ступінь дотримання критеріїв аудиту.**

## *Мотивації проведення аудиту:*

- ◆ *Покупець прагне **переконатись** в **здатності** постачальника **задовольнити** вимоги.*

## *Мотивації проведення аудиту:*

- ◆ *Компанія підпорядковується вимозі провести оцінку якості третьою стороною, незалежним ні від споживача, ні від виробника агенством, або здійснює це за своєю ініціативою, передбачаючи вимоги ринку (сертифікація і т.ін.).*

## *Мотивації проведення аудиту:*

- ◆ *Керівництво хоче оцінити ситуацію в компанії з точки зору якості, що є складовою частиною процесу покращення.*

## *Мотивації проведення аудиту:*

- ◆ *Компанія **свідомо** проводить оцінку третьою стороною, для отримання вигоди від **публічного визнання** (участь в національних та міжнародних конкурсах на премію якості).*

# *Нормативна база для проведення аудитів*

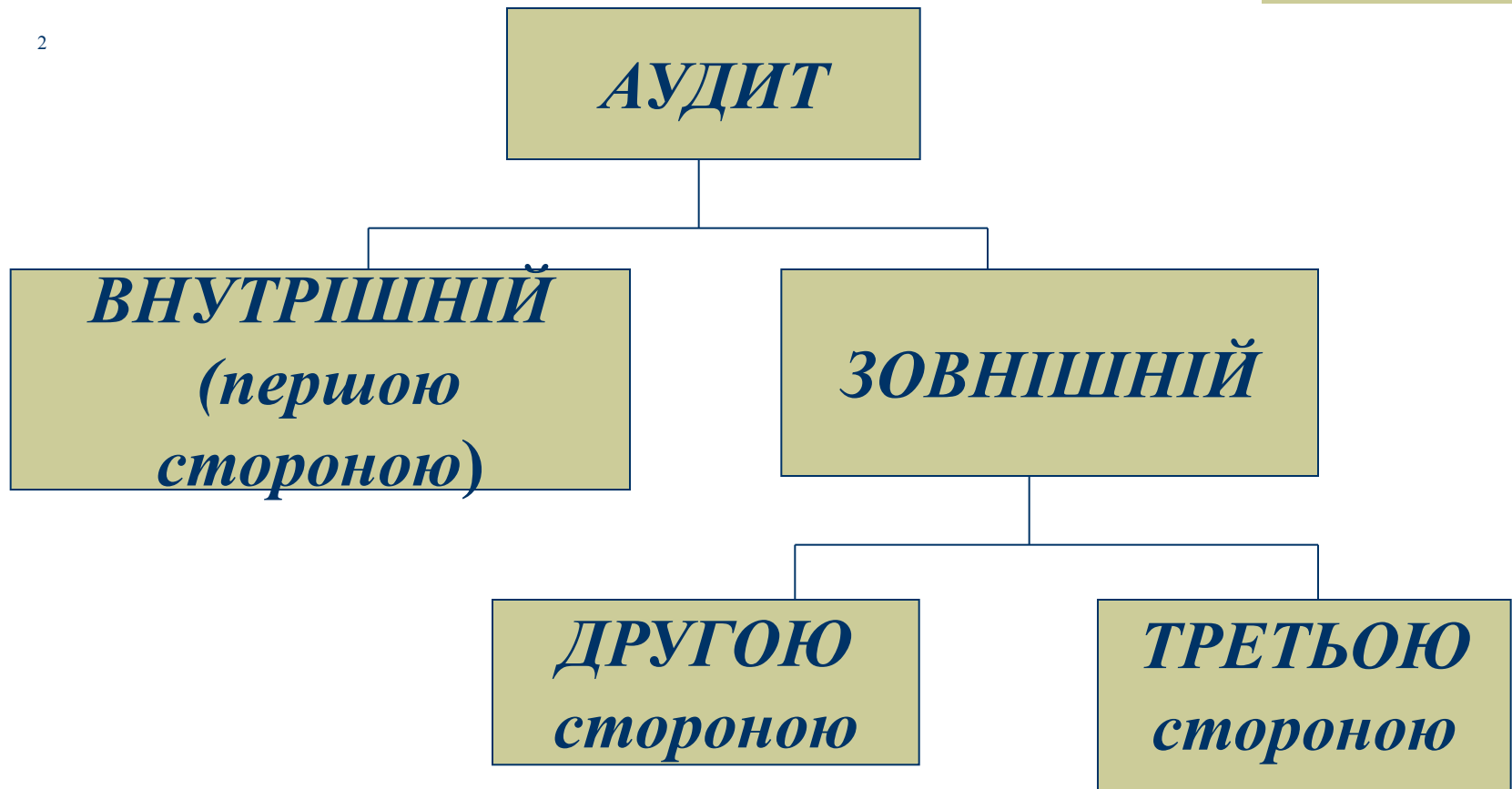
- ◆ *ДСТУ ISO 19011:2012  
“Настанови щодо  
здійснення аудитів  
систем управління”*

*(ДСТУ ISO 19011:2003  
«Вказівки стосовно  
аудиту систем управління  
якістю та/чи  
довколишнім  
середовищем»)*

- ◆ *ДСТУ ISO 9000:2007*
- ◆ *ДСТУ ISO 9001:2009*
- ◆ *ДСТУ ISO 9004:2012*

# Види аудитів

2





# ПРИНЦИПИ АУДИТУ

- ◆ *Дотримання етичних норм* – основа професіоналізму
- ◆ *Чесність у поданні результатів* – зобов'язання звітувати правдиво і точно
- ◆ *Належна професійна ретельність* – прояв старанності та розсудливості у здійсненні аудиту
- ◆ *Конфіденційність* – захищеність інформації
- ◆ *Незалежність* – основа для неупередженості та об'єктивності висновків аудиту
- ◆ *Підхід, що базується на доказі* – раціональний метод формування надійних і відтворюваних висновків в систематичному процесі аудиту

# Графік процесу аудиту

- ◆ *Ініціація аудиту*
- ◆ *Огляд документів*
- ◆ *Підготовка заходів щодо здійснення аудиту на місці*
- ◆ *Заходи аудиту на місці*
- ◆ *Звітування про аудит*
- ◆ *Закінчення аудиту*
- ◆ *Дії внаслідок аудиту*



**Аудитор** — особа, яка проводить  
аудит

*Основні вимоги до зовнішніх аудиторів (для внутрішніх аудиторів рівень вимог може бути нижчим, але критерії оцінки мають бути ті ж)*


- ◆ **освіта**
- ◆ **загальний досвід роботи**
- ◆ **досвід роботи в галузі управління якістю**
- ◆ **навчання в якості аудитора**
- ◆ **досвід проведення аудитів**

# Набуття аудиторської компетентності

- ◆ **офіційна освіта**, що сприяє розвиненню знань і вмінь щодо спеціалізації та предметної царини;
- ◆ програма підготовки, щодо **загальних аудиторських знань** та вмінь;
- ◆ **досвід роботи** на доречній технічній, керівній або фаховій посаді;
- ◆ **досвід проведення аудитів.**

## **Аудитори СУЯ повинні мати знання та навички щодо:**

- ◆ *Методів та техніки, що мають відношення до якості (термінологію якості, принципи управління якістю та якісну методологію, їх застосування)*
- ◆ *Продукції (послуг) та виробничих процесів (специфічна термінологія виробництва, критичні характеристики процесів, специфічні процеси та практичні способи діяльності певного сектора)*

- 
- ◆ **Всі процеси в компанії повинні знаходитись під наглядом, але процесам може зашкодити як недостатня увага, так і зайве втручання**

*Мистецтво аудитора – знайти цю «золоту середину»!*

# *Аудитор має право*

- ◆ **ознайомлюватися з необхідною документацією підрозділу, який є об'єктом перевірки**
- ◆ **запитувати додаткову інформацію, необхідну для виконання робіт на всіх етапах проведення перевірки**



# Головний аудитор має право

*Приймати остаточні  
рішення в процесі  
перевірки*

*Приймати рішення щодо  
усунення конфліктних  
ситуацій*

*Отримувати від керівництва  
підрозділу, в якому  
проводиться перевірка,  
інформацію, яка  
підтверджує виконання  
корегуючих дій*

*Вносити зміни в план  
перевірки*

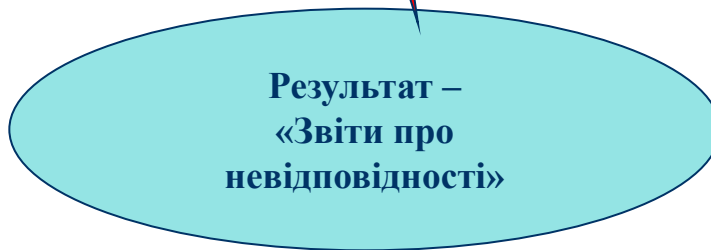
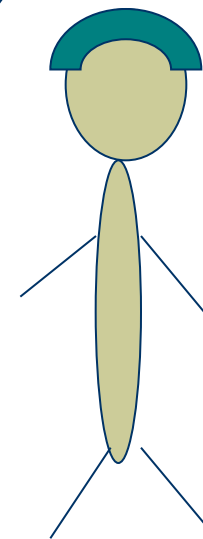
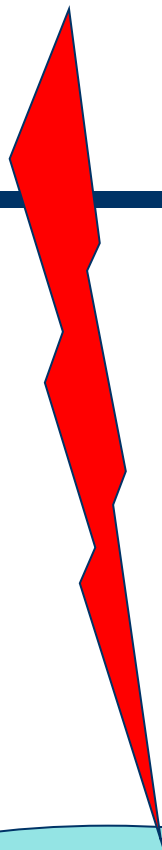
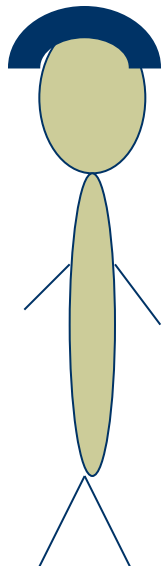
**Персонал компанії:**  
засвідчення  
виконання доказів


**Внутрішні аудитори:**  
встановлення  
відповідностей  
критеріям аудита

Чим менше  
невідповідностей  
тим краще

Чим більше  
невідповідностей,  
тим краще

Результат –  
«Звіти про  
невідповідності»





**Дякую за увагу!  
Удачі на іспиті!?**