

АУДИТ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ

Р.О. Савченко, к.е.н, доцент
Житомирський національний
агроекологічний університет

На сучасному етапі розвитку ринкових відносин перед Україною виникла перспектива входження до світового співтовариства. На перспективу це зумовить прогресивний розвиток міжнародної торгівлі та споріднених їй видів діяльності. Наскільки продукція або послуги відповідають стандартам якості і буде залежати успіх функціонування окремих підприємств на зовнішньому та внутрішньому ринках. В зв'язку з цим, для забезпечення стійкої конкурентної позиції перед вітчизняними підприємствами постає завдання гарантії якості їх продукції.

Як відомо, конкурентоспроможність продукції пов'язана з двома показниками – рівнем ціни та рівнем якості продукції. Причому другий фактор поступово стає більш вагомим. Продуктивність праці і економія всіх видів ресурсів поступаються місцем якості продукції. Якщо якість не забезпечується і не гарантується, підприємство гине. Одним із шляхів досягнення та підтримання конкурентоспроможності показників якості продукції вітчизняних підприємств є систематичне проведення аналітично-контрольної роботи в частині аудиторських перевірок їх якості. Тому питання забезпечення підвищення якості продукції через проведення аудиторських перевірок є актуальними для вітчизняних підприємств.

Питаннями організації та методики проведення аудиту якості продукції, управління її рівнем займалися такі провідні зарубіжні та вітчизняні вчені як: Л.Є. Басовський, В.Б. Протасев [1], Л.В. Балабанова [2], М. Подольський [7], А.М. Новіцький [5], М.Г. Круглов, С.К. Сергєєв [3], Г.Д. Крилова [4], Ж. Микава [6] та інші науковці. Всі вони відмічають, що пріоритетним напрямком розвитку економіки в сучасних умовах є підвищення конкурентоспроможності продукції через підвищення якості, якого можна досягти шляхом проведення аудиторської перевірки.

Метою дослідження є аналіз проблемних питань щодо організації та методики проведення аудиту якості продукції у вітчизняних підприємствах, а також формування автором власних висновків і пропозицій.

Концепція комплексного управління якістю продукції в світі була вперше розроблена в 1951 році в США доктором

Л. Фейгенбаумом, а потім розвинута в Японії професором К. Ісікава. Якщо в американських системах переважає індивідуалізм, то в японських – колективна участь в формуванні якості, що більш притаманно національній економіці. Найбільша кількість розроблених і запроваджених систем управління в США, Японії, Іспанії, Франції, Німеччині та інших країнах світу. Перспектива інтеграції України у світове економічне товариство зумовлює необхідність переходу на міжнародні стандарти ISO серії 9000, 9001, 9002, 9003, 9004, що слугують нормативно-правовою основою проведення аудиту якості продукції (робіт, послуг). Відповідно до цих стандартів у світі сертифіковано понад 800 тисяч систем управління якістю. В Україні налічується близько 1630 підприємств, що отримали сертифікати на систему управління якістю.

Стандарти ISO були розроблені технічним комітетом ISO/TK 176 в результаті узагальнення накопиченого національного досвіду різних країн щодо розроблення, впровадження та функціонування систем якості. Вони не стосуються конкретного сектору економіки, а являють собою настанови з управління якістю та загальні вимоги щодо забезпечення належного її рівня, вибору і побудови елементів систем якості. Останні містять опис елементів, що їх мають включати системи якості, а не порядок запровадження цих елементів тією чи іншою організацією. Стандарти не мають на меті спонукати до створення однакових систем якості, оскільки різні організації мають різні потреби. Побудова та шляхи впровадження систем якості повинні обов'язково враховувати конкурентні цілі організації, продукцію, яка нею виготовляється, процеси, що при цьому застосовуються, а також конкретні методи праці.

Головною метою існування стандартів ISO серії 9000 є забезпечення якості продукції, яка вимагається замовником і надання йому доказів в можливості підприємства досягнути поставленої мети. Відповідно до міжнародних стандартів «для успішного керівництва організацією та її функціонування необхідно вибрати напрямок її розвитку та забезпечити систематичне та прозоре управління. Успіх може бути досягнутий в результаті впровадження та підтримки в робочому стані системи менеджменту якості, яка розроблена для постійного удосконалення діяльності із урахуванням вимог всіх зацікавлених сторін. Управління організацією включає менеджмент якості на рівні з іншими аспектами менеджменту [3].

Основними аргументами, які свідчать про необхідність запровадження та використання стандартів ISO 9000 є те, що вони орієнтовані на ринкові відносини, узагальнюють у собі передовий

досвід організації управління економічно розвинених держав світу, універсальні у застосуванні, визнані практично всіма ведучими державами в якості основи для організації взаємовигідних торгово-економічних взаємовідносин. В стандартах ISO робиться акцент на відповідальність керівника, зниження витрат виробництва та кадрову політику суб'єкта господарювання.

В сучасних умовах жорсткої конкуренції між товаровиробниками, одним із головних критеріїв успіху стає гарантія високого рівня якості продукції. При цьому особливе місце в управлінні якістю продукції займає аудит, як один із результативних засобів досягнення поставлених цілей і одна із важливіших функцій управління, сприяє раціональному використанню об'єктивно існуючих, а також створених людиною передумов і умов виробництва продукції високої якості. Сучасні методики проведення аудиту продукції, що дають змогу при мінімальних витратах досягти високої стабільності показників якості, набувають все більшого значення.

Відповідно до стандарту ISO 8402 [8] «аудит якості – це систематичний і незалежний аналіз, що дозволяє визначити відповідність діяльності і результатів в області якості запланованих заходів, а також ефективність впровадження заходів і їхню придатність для досягнення поставлених цілей». Аудит якості застосовується в основному (але не тільки) до системи якості або її елементів, таких, як процеси, продукція або послуги. Подібні аудити часто називають «перевіркою (аудитом) системи якості», «перевіркою (аудитом) якості процесу», «перевіркою (аудитом) якості продукції», «перевіркою (аудитом) якості послуги».

Аудит якості продукції це не просто контроль якісних характеристик та відхилень від заданих параметрів – це управлінська діяльність, яка має охоплювати всю сукупність господарських процесів (виробництво, зберігання, реалізацію). Також він має системно забезпечувати досягнення стратегічних та оперативних завдань по підвищенню якості продукції. Завдання аудиту якості полягає в тому, щоб, досліджуючи об'єкт, чинити на нього корегуючі дії, що будуть забезпечувати отримання такого рівня якості продукції, який буде відповідати плановому завданню. Для підвищення результативності системи аудиту якості необхідним є системний процесний підхід. Потрібно ідентифікувати багаточисельні організаційні взаємозв'язки між видами діяльності та управляти ними.

Проведення аудиту якості є важливим елементом будь-якої ефективної системи менеджменту. Це забезпечує на регулярній основі гарантію того, що система адекватно працює, і вона зрозуміла

працюючому з нею персоналу. Проведення аудиту також забезпечує зворотний зв'язок, за допомогою якого визначаються можливі шляхи удосконалення системи менеджменту, і вона продовжує працювати далі. Принципи проведення аудиту є результативним і надійним методом підтримки обраної політики керівництва. По суті, аудит якості є діяльністю по збору інформації. Щоб знайти релевантну інформацію, аудитор повинен проаналізувати адекватність і ефективність заходів щодо управління якістю, а також повинен визначити і передбачити наслідки недоліків цих заходів та вплив негативних подій на ці заходи.

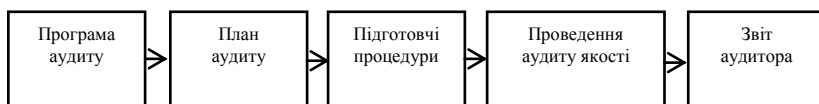
Стандарти ISO серії 9000 передбачають застосування систем якості у чотирьох ситуаціях:

- отримання вказівок щодо управління якістю;
- контракт між першою та другою сторонами (постачальник-споживач);
- затвердження або реєстрація, що їх проводить друга сторона;
- сертифікація або реєстрація, що їх проводить третя (незалежна) сторона.

Відповідно до цього розрізняють внутрішній та зовнішній аудит якості (рис. 1). Принциповим у ході внутрішнього аудита є те, що аудитори виступають тут як незалежні суб'єкти. При цьому бажано, щоб вони спілкувалися з персоналом ділянки, що перевіряється. Внутрішній аудит якості спрямований не стільки на виявлення самих невідповідностей, скільки на визначення причин невідповідностей, на оцінку необхідності і можливості проведення запобіжних і коригуючи дій. У цьому полягає значна відмінність аудита від діяльності по нагляду або контролю, що здійснюються для виявлення невідповідностей.

Зовнішній аудит проводиться незалежними експертами, замовником або іншими особами з метою одержання доказів відповідності системи якості певним вимогам. Перевірка може проводитися перед висновком контракту або перед видачею ліцензії на певний вид діяльності і ін. Дотримання міжнародних стандартів якості необхідне при експорті продукції. Експортер має засвідчити, що продукція відповідає прийнятим міжнародним стандартам якості.

Аудит якості повинен проводитися на належному рівні. В загальному елементами системи аудиту якості будуть:



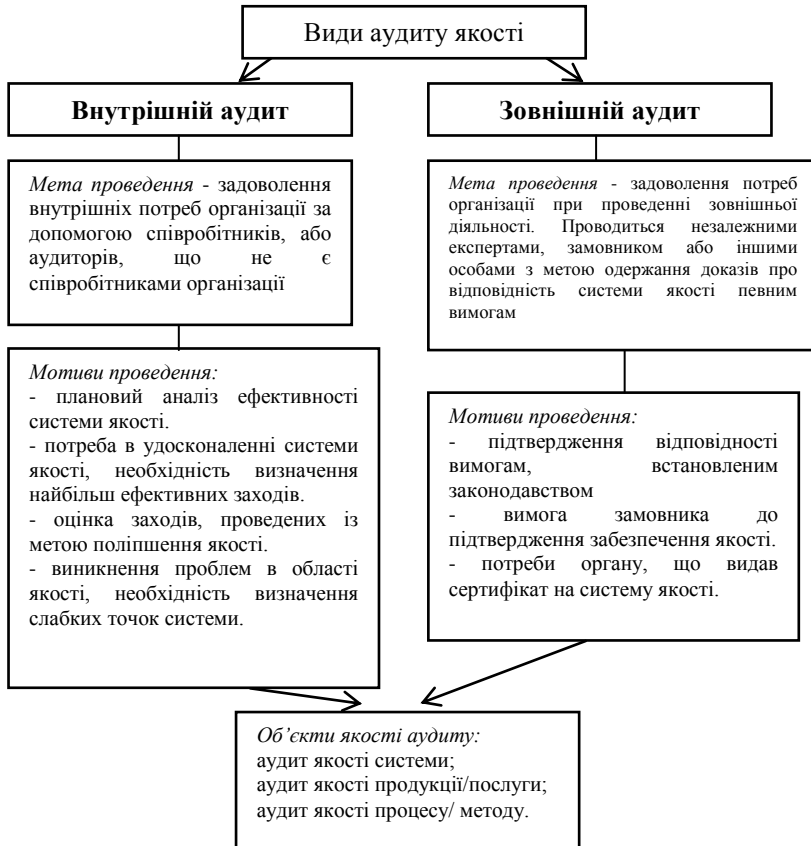


Рис. 1. Види аудиту якості

Під час аудиту якості аудитор перевіряє «систему» і «людей». Перевіряючи «людей», аудитор повинен оцінити їх в ході опитування, як точно вони слідують задокументованим процедурам, наскільки кожен учасник процесу представляє, як якою мірою його робота впливає на кінцеву якість продукції (роботи, послуги), знає своє місце і роль у бізнес-процесі. Також при проведенні аудиту якості перевіряючому слід враховувати, що на якість може впливати ряд факторів, різної сили впливу, характеру та тривалості. Тому потрібно оцінити в п'ять груп факторів, а саме:

1. Суб'єктивні – професійна підготовка спеціалістів підприємства (впливає на рівень використання технічних факторів), фізіологічні та емоційні особливості працівників;

2. Економічні – фактична собівартість продукції, можлива ціна реалізації, рівень витрат на обслуговування технологічного процесу виробництва, розмір заробітної плати працівників, продуктивність праці, мотивація праці. Найбільш ефективним фактором, що впливає на підвищення якості продукції є ціна реалізації та рівень оплати праці. Рівень заробітної плати виступає мотиваційним фактором підвищення якості продукції. Визначення справедливої ціни реалізації продукції має покривати всі витрати по підвищенню її якості і забезпечувати необхідний рівень рентабельності виробництва. В той же час продукція з більш високою ціною повинна бути більш високої якості. Проте, як показують результати аудиторських перевірок, це не завжди так.

3. Організаційні – концентрація та спеціалізація виробництва, форми організації виробничих процесів, порядок передачі продукції між виробничими підрозділами для подальшого споживання, форми і способи транспортування, зберігання готової продукції та ін. Як показує досвід у вітчизняних підприємствах організаційним факторам не приділяється належна увага. Тому дуже часто в результаті неналежної організації виробничого процесу, транспортування до місця зберігання або реалізації продукція втрачає свою якість. Ще одним із вагомих організаційних факторів, що може впливати на якість продукції є відсутність відповідальності керівників структурних підрозділів за рівень її якості в процесі передачі продукції від одного до іншого структурного підрозділу;

4. Технічні фактори – технологія виробництва, можливості заміни або виключення окремих технологічних процесів, шляхи обслуговування процесу виробництва, технічний рівень оснащення виробництва і т.д.;

5. Екологічні – нищення екосистеми, наявність різних видів забруднень: хімічного, фізичного, термічного, радіоактивного, біологічного, забрудненість твердими відходами.

В ході проведення аудиту якості для визначення основних якісних характеристик аудитори можуть використовувати такі методи:

1. вимірювальний – ґрунтується на вимірюванні та аналізі показників за допомогою приладів і виражається в кількісних показниках;

2. реєстраційний – спостереження і розрахунок кількості негативних подій, предметів або витрат (брак виробництва);

3. розрахунковий – здійснюється на основі використання теоретичних і/або емпіричних залежностей показників якості продукції від різних параметрів;

4. органолептичний – визначення значень показників якості продукції, що здійснюється на основі аналізу органів чуття (колір, структура, консистенція, ступінь подрібнення);

5. соціологічний – визначення значень показників якості продукції, що здійснюється на основі збору і аналізу думок її фактичних або потенційних споживачів.

Після закінчення погодженого терміну провідному аудиторіві групи слід зробити контрольний візит на підприємство для перевірки порядку виконання корегуючих дій з підвищення якісних характеристик продукції, та переконатися, що вони виявилися ефективними і залишаються такими і в майбутньому. Ніякий аудит не може вважатися закінченим та ефективним, якщо не були виконані ці вказані дії із задовільним підсумком.

Таким чином, проведення аудиту якості продукції дає можливість суттєво змінити підхід до оцінки запровадження та результативності системи менеджменту якості, а також є дієвим засобом підтримання конкурентної позиції на ринку будь-якого суб'єкта господарювання.

Література

1. Басовский Л. Е. Управление качеством: учеб. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев – М.: ИНФРА-М, 2011, – 212 с.
2. Балабанова Л.В. Маркетинговый менеджмент: навч. посіб. для вузів. / Л.В. Балабанова – Д.: ДонДУЕТ, 2003.
3. Круглов М. Г. Менеджмент систем качества / М.Г. Круглов, С.К. Сергеев и др. – М.: Изд-во стандартов, 1997.
4. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001, – 711 с.
5. Новицкий А. М. Внутренние аудиты. Что дает форма отчета / А.М.Новицкий, Т. Э. Болотина // Методы менеджмента качества. – 2005. – № 1. – С. 41-44.
6. Микава Ж., Внутренний аудит систем менеджмента качества / Ж.Микава // Стандарты и качество. – 2003. – № 11. – С. 66-69.
7. Подольский М. Аудит второй стороны / М. Подольский // Стандарты и качество. – 2004. – № 8. – С.68-69.

8. Міжнародний стандарт ICO 8402 <http://www.docload.ru/Basesdoc/5/5812/index.htm>.