

The Ministry of Education and Science of Ukraine
Lviv Polytechnic National University
Lvivtransgas Regional Pipeline Division
Academy of Metrology Ukraine
**State Enterprise „Scientific-Research Institute for Metrology
of Measurement and Control System”**
**Higher Education Accreditation Agency of Republic Serbian
(Bosnia and Herzegovina)**
Technical University of Varna (Bulgaria)
Maria Curie-Sklodowska University (Poland)



QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION AND INDUSTRY: EXPERIENCE, PROBLEMS AND PERSPECTIVES

PROCEEDINGS
OF THE III INTERNATIONAL SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE
in Memory of Professor Petro Stoliarchuk

Lviv, May 11–12, 2017

Lviv
Lviv Polytechnic Publishing House
2017

Міністерство освіти і науки України
Національний університет „Львівська політехніка”
Управління магістральних газопроводів „Львівтрансгаз”
Академія метрології України
Державне підприємство „Науково-дослідний
інститут метрології вимірювальних і управляючих систем”
Агенція з акредитації вищих навчальних закладів
Республіки Сербської (Боснія і Герцеговина)
Технічний університет – Варна (Болгарія)
Університет Марії Склодовської-Кюрі (Польща)



УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОСВІТІ ТА ПРОМИСЛОВОСТІ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ
III МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
пам'яті професора Петра Столярчука

Львів, 11–12 травня, 2017

Львів
Видавництво Львівської політехніки
2017

УДК 371:351.851; 621.002.56; 681.2.08; 006.91

У 685

Організатори:

Міністерство освіти і науки України
Національний університет „Львівська політехніка”
Управління магістральних газопроводів „Львівтрансгаз”
Академія метрології України
Державне підприємство „Науково-дослідний інститут метрології
вимірювальних і управляючих систем”
Агенція з акредитації вищих навчальних закладів Республіки Сербської
(Боснія і Герцеговина)
Технічний університет – Варна (Болгарія)
Університет Марії Склодовської-Кюрі (Польща)

Координатори конференції:

Національний університет „Львівська політехніка”:
Інститут комп’ютерних технологій, автоматики та метрології
Інститут економіки і менеджменту
Кафедра метрології, стандартизації та сертифікації
Лабораторія управління вищим навчальним закладом

Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи:
У 685 тези доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції пам’яті професора
Петра Столярчука, 11–12 травня 2017 року / відп. за вип. М. М. Микийчук. – Львів:
Видавництво Львівської політехніки, 2017. – 240 с.

ISBN 978-966-941-044-3

У виданні зібрано тези доповідей конференції, присвяченої науково-технічним
проблемам управління якістю у галузі освіти та промисловості.

This is a collected book of paper abstracts of the conference dedicated to scientific and
technical problems of quality management in the field of education and industry.

Відповідальний за випуск М. М. Микийчук

Матеріали подано в авторській редакції

ISBN 978-966-941-044-3

© Національний університет
„Львівська політехніка”, 2017

ДЕЯКІ ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОВЕДЕННЯ АУДИТІВ СИСТЕМ ЯКОСТІ

© Т. Карамаєрова, В. Лебединець, 2017

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

Однією з причин незадовільної результативності внутрішніх аудитів (ВА) систем управління якістю (СУЯ) на фармацевтичних підприємствах, як і на будь-яких інших, є людський фактор, що в основному є наслідком недостатньої компетентності аудиторів [1]. При цьому під компетентністю необхідно розуміти не лише розуміння вимог відповідних стандартів (ISO 9001, ISO 19011 тощо [4]) та наявність навичок документування процесу аудиту, але й певну сукупність особистих якостей, що дають можливість проводити аудит на високому професійному рівні. Аудитор повинен діяти у відповідності з принципами аудиту, тобто бути сконцентрованим на досягненні цілей аудиту, бути сприйнятливим, уважним до деталей, пунктуальним, комунікабельним, неупередженим тощо. Саме через прояв цих якостей аудитор має викликати довіру і симпатію у людей, він повинен сприйматися як чужа людина. Аудитор має створювати атмосферу доброзичливості та співпраці, демонструвати співробітникам, що своє головне завдання він бачить у збиранні доказів відповідності та пошуку потенціалу вдосконалення, а не в пошуку проблем у роботі та винних у цьому працівників. Аудитор повинен уміти переконати співробітників, що проведення ВА є важливим і цінним для підрозділу через те, що є своєрідною діагностикою потенційних невідповідностей та надає підстави для своєчасного вжиття коригувальних дій [1-3].

Відповідальність за належну комунікацію цілком лежить на аудиторів. Головне вміння аудитора – ставити правильні запитання та правильно інтерпретувати ситуацію, що він спостерігає на об'єкті перевірки. Для оволодіння технікою постановки запитань необхідно вчитися прогнозувати розвиток розмови й дії, на які здатен співрозмовник, що передбачає аналіз можливості неправдивого заперечення й приховування фактів, спростування очевидного тощо. Такі ситуації, на жаль, в тому чи іншому вигляді є характерними для багатьох вітчизняних організацій.

У зв'язку із проблемними моментами під час аудиту, що можуть привезти до необ'єктивних висновків, необхідно уникати будь-яких дискусій. Аудитор має бути значною мірою психологом, оцінюючи темперамент і схильність кожної людини до тієї чи іншої реакції в різних ситуаціях. Уміння налаштуватися на ситуацію і спрямовувати розмову в потрібне русло є необхідним вмінням, яке робить аудитора цінним фахівцем для організації, але потребує довгого часу для професійної підготовки. У ході спілкування аудитор має повністю концентруватися на висловлюваннях співрозмовника, а при оцінюванні критичності події та визначенні причин виявлених невідповідностей аудитор повинен діяти виключно професійно: неупереджено, прозоро й відкрито, впевнено і переконливо. Важливим також є вміння уникати необгрунтованих критичних зауважень і непотрібних порад (рекомендацій, а особливо доручень чи розпоряджень), реакція на які може бути виражена негативною. У жодному разі не слід допускати емоційних „спалахів”, що також може призвести до негативного настрою з боку співробітників [1-3].

Як видно, психологічні аспекти проведення аудитів СУЯ є важливим питанням, що є гостро актуальним для всіх організацій, зокрема – фармацевтичних. З цієї причини нами планується розробити комплекс прикладних рекомендацій щодо організації аудиторської діяльності на ФП, зокрема, визначити та обгрунтувати компетенції аудиторів СУЯ, розробити критерії оцінки аудиторської діяльності та запропонувати програми підготовки аудиторів.

1. Карамаєрова Т. В. Дослідження щодо підвищення результативності внутрішніх аудитів фармацевтичних систем якості // Лебединець В. О., Карамаєрова Т. В. // *Управління якістю в фармації : збірник наукових робіт X наук.-практ. конф., (м. Харків, 20 трав. 2016 р.)* – Х. : Вид-во НФаУ, 2016. – С. 104.
2. Котвіцька, А. А. *Організація внутрішніх аудитів системи управління якістю підприємства з виробництва лікарських засобів : метод. рек.* / А. А. Котвіцька, В. О. Лебединець. – Х. : Вид-во "НТМТ", 2015. – 28 с.
3. Лебединець, В. О. *Організація внутрішніх ризик-орієнтованих аудитів фармацевтичної системи якості / В. О. Лебединець, С. М. Коваленко // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. – 2012. – № 2(22). – С. 21–26.*
4. *Настанови щодо здійснення аудитів систем управління : ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) – [Чинний від 2013-07-01].* – К. : Мінекономрозвитку, 2013. – 34 с. – (Національний стандарт України).