

Психологічні аспекти проведення внутрішнього аудиту, як процесу впровадження системи управління якістю

Лісніченко Т. В.

*магістрантка ННІ психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: LisnichenkoTV@krok.edu.ua*

Сингаївська І. В.

*кандидат психологічних наук, професор, директор ННІ психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: irinas@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0001-6802-0081*

В сучасних умовах господарювання змінюються підходи щодо методів організації та проведення внутрішньо-господарського контролю на підприємстві, у тому числі його нової форми-внутрішнього аудиту [1]. Відповідно до п. 3.13.1 [2] аудит – систематичний, незалежний і задокументований процес отримання об’єктивних доказів та їх об’єктивного оцінювання, щоб визначити ступінь дотримання критеріїв аудиту. Відповідно до ідеології стандарту ISO 9001, внутрішні аудити повинні бути одним з найважливіших інструментів для оцінювання функціонування системи управління якістю. Для вищого керівництва внутрішні аудити повинні бути незалежним джерелом об’єктивної інформації про стан функціонування процесів та структурних підрозділів підприємства [3].

Людські чинники можуть мати вирішальне значення у процесі; тому їх треба враховувати під час визначення середовища для функціонування процесів, наприклад, уникаючи високих робочих навантажень і стресів (для запобігання можливим помилками, перевтомленню чи психологічному тиску на роботі) [4]. Відповідно до стандартів ISO 9000 створення сприятливого психологічного клімату може призвести до поліпшення системи управління якістю (далі – СУЯ). Психологічні чинники відносяться до робочого середовища [2], що дає поштовх для дослідження психологічних аспектів проведення внутрішнього аудиту, як процесу впровадження СУЯ.

Під час проведення внутрішнього аудиту звертають увагу на компетентність та оцінювання аудиторів. Довіра до аудитування та здатність досягати його цілей залежать від компетентності персоналу, залученого до проведення аудитів, зокрема аудиторів і керівників груп аудиту [5]. Компетентність треба регулярно оцінювати за допомогою процесу, за якого розглядають особисті якості та здатність застосовувати знання та вміння, набуті завдяки освіті, практичній роботі, аудиторській підготовленості та досвіду проведення аудитів.

Аудит системи якості, як правило, повинен містити у собі компоненти спілкування між людьми, передачі і засвоєння інформації. Іншими словами, перевірка супроводжується процедурою навчання, що створює основу для взаєморозуміння між співробітниками різних підрозділів компанії [3].

Необхідно враховувати психологічні особливості працівників і представляти матеріали в зручній для сприйняття формі (одній людині зручніше користуватися таблицями, інша краще сприймає текст, третя швидше розуміє, продивляючись первинні документи). Важливо не вважати це примхами менеджменту та враховувати індивідуальні особливості сприйняття інформації [6].

Для успішного проведення внутрішнього аудиту СУЯ працівники підприємства повинні бути підготовлені. До психологічних методів управління належать методи професійного відбору та навчання [7]. Під час проведення внутрішнього аудиту працівники отримують певний стрес, виникає тривожність. Найбільш поширеним методом навчання є інструктаж, на другому місці-наставництво, на третьому-ротація, на четвертому-учнівство, тобто на підприємстві є популярними всі методи навчання на робочому місці.

Традиційні підходи, що використовуються в психології для пояснення професійного розвитку (суб'єктивний, діяльнісний, суб'єктивно-діяльнісний, системний тощо) допомагають розкрити сутність та особливості професійного розвитку особистості [8].

Ключові слова: внутрішній аудит, психологічні аспекти, система управління якістю.

Список використаних джерел

1. Шостаківська Н. М. Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Внутрішній аудит». Тернопіль 2014.
2. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2015, IDT).
3. Красун Н. Л., Проскурня О. М. Психологічні аспекти проведення внутрішніх аудитів на фармацевтичних підприємствах. Збірник матеріалів VIII науково-практичної конференції «Управління якістю в фармації».
4. ДСТУ ISO/TR 9002:2017 Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015.
5. ДСТУ ISO 19011:2019 Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2019, IDT).
6. Каменська Т. О., Редько О. Ю. Внутрішній контроль і аудит в управлінні: практ. посіб. К.: ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2015. 375 с.
7. Сазонова Т. О., Даниленко В. В. Застосування психологічних методів управління персоналом підприємства в конкурентних умовах господарювання. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Випуск 29, 2020.
8. Сингаївська І. В. Аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення проблеми професійної успішності особистості. Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць. Т. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. К. : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2014. Вип. 41. С. 168–176.