

УДК 65.18:338.246.025.2

ПРОЦЕСС ОПЕРАЦИОННОГО АУДИТА И ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТЬ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ

Яневич П.В.

В статье рассмотрены цели и задачи операционного аудита, а так же эффективность его применения в системе менеджмента качества предприятия жизнеобеспечения.

Ключевые слова: операционный аудит, эффективность, качество

В современных условиях изменения внешней среды, при постоянном повышении сложности процессов управления, расширении масштабов компании и разделении функций владения и управления бизнесом, операционный аудит становится инструментом повышения эффективности бизнеса и конкурентоспособности.

Операционный аудит – вид аудита который используется для проверки процедур и методов функционирования предприятия, для оценки производительности и эффективности. Его можно эффективно использовать для контроля за выполнением бизнес-планов, смет, различных целевых программ, работой предприятия и др. иногда такой аудит называют аудитом эффективности работы.

Среди заданий операционного аудита можно выделить следующие:

1) поиск путей оптимального соотношения между потребительской стоимостью и стоимостью;

2) оптимальные способы и формы создания потребительских стоимостей;

3) оценка выполнения заданных параметров работы отдельных структурных подразделений;

4) определение и измерение факторов и причин, обусловивших отклонение от заданных параметров;

5) поиск резервов, разработка мероприятий по их мобилизации;

6) исследование особенностей функционирования и развития каждого структурного подразделения;

7) оценка соблюдения принципов учетной и управленческой политики.

Операционному аудиту в наибольшей степени свойственны системный и

комплексный подходы, учитывающие всю целостность функционирования любой хозяйствующей системы экономического субъекта, а также взаимосвязь и взаимодействие отдельных ее подсистем и элементов. Системный подход в операционном аудите заключается в том, что аудирование любой составляющей его предметной области проводится с позиций ее влияния на эффективность деятельности проверяемого субъекта в целом. При этом оценка эффективности функционирования указанной составляющей зависит не столько от степени ее приближения к отдельной, именно ее цели, сколько от ее влияния на достижение конечной цели всей хозяйствующей системы, частью которой она является.

В равной степени операционный аудит можно определить как системный и комплексный подход к оценке эффективности деятельности хозяйствующего экономического субъекта, выявлению ее резервов и факторов, на них влияющих, обобщению материалов аудирования в виде научно обоснованных выводов и управленческих рекомендаций, направленных на оптимизацию управленческих решений.

Важно понимать значение операционного аудита системы менеджмента качества как инструмента поддержания процессов компании в рабочем состоянии, а значит – улучшения деятельности организации.

Другими словами, аудит СМК – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита

(проверка исполнения этапов определенного процесса и наличие необходимых документов). Именно аудит процесса становится необходимой мерой повышения управляемости компанией, т.к. он позволяет упорядочить структуру и организацию бизнес-процессов.

Достаточен ли в компании только аудит процессов и контроль наличия необходимых документов? Ответ очевиден. Компаниям в настоящий момент необходим процессный, структурный, событийно-срочный и мотивационный мониторинг деятельности, т.е. многосторонний аудит состояния компании.

Не являются и исключением предприятия жилищно-коммунальной отрасли, так как вопросы результативности, эффективности и качества систем управления предприятий и организаций ЖКО являются актуальными.

Задачами операционного аудита системы менеджмента качества ЖКО являются:

1) Оценка результативности проверяемого процесса и определение слабых и сильных сторон в СМК;

2) Анализ и устранение выявленных отклонений;

3) Подтверждение выполнения корректирующих мероприятий

Цель процесса – обеспечение уверенности в том, что СМК ЖКО соответствует установленным требованиям, эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. Процесс внутреннего аудита включает в себя следующие этапы:

1. Планирование проведения внутренних проверок системы менеджмента качества. Входными данными будут результаты предыдущих аудитов, программы по качеству и др. Выходными данными является график проведения внутреннего аудита.

2. Подготовка, утверждение программы внутреннего аудита подразделения и информирование заинтересованных сторон. Входные данные – это график проведения внутреннего аудита. Выходные данные – программа внутренних проверок.

3. Предварительное совещание. Входными данными является программа внутренних проверок, а выходными дан-

ными – записи в программе внутреннего аудита.

4. Аудит адекватности и аудит соответствия. Входные данные – записи в программе внутреннего аудита. Выходные данные – информация и данные в результате наблюдений.

5. Подведение итогов внутреннего аудита. Входными данными являются информация и данные в результате наблюдений, а выходными данными – сводная информация внутренней проверки.

6. Заключительное совещание по итогам внутреннего аудита подразделения. Входные данные – сводная информация внутренней проверки. Выходные данные – записи в программе внутреннего аудита.

7. Составление отчета о проверке и предоставление заинтересованным сторонам. Входные данные – это записи в программе внутреннего аудита и сводная информация проверки. Выходные данные – отчет о проверке.

8. Разработка, согласование и выполнение корректирующих и предупреждающих действий. Входными данными является отчет о проверке, а выходными – заполненные в отчете бланки протоколов несоответствий.

9. Проверка выполнения и оценка результативности принятых корректирующих и предупреждающих действий. Вход – отчет внутреннем аудите, в том числе протоколы несоответствий. Выход – записи в отчете о внутренней проверке.

10. Сбор и передача информации о проведенных аудитах директору для оценки пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества. Вход – отчеты о внутренней проверке, а выход – отчет функционирования системы менеджмента качества.

11. Принятие решения со стороны руководства для оценки пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества. Входные данные – это отчет о функционировании системы менеджмента качества. Выходными данными является оценка со стороны руководства.

Экономическим результатом деятельности по проведению внутренних аудитов будет суммарная выгода от улучше-

ния процессов и дополнительная полученная прибыль от того, что несоответствия процесса были устранены в результате проведения аудитов. Отношение результата к затратам и будет показателем эффективности процесса. При этом, чем больше будет значение показателя эффективности, тем лучше функционирует процесс внутреннего аудита. Критическое значение показателя эффективности будет равно единице, при эффективности меньше или равной единице, процесс неэффективен.

Таким образом, для того чтобы получить достоверную информацию об оценке результативности процессов, необходимо привлекать к выбору утверждению показателей и критериев оценки подразделений, являющиеся внутренними потребителями результатов процесса, например, путем согласования целей в области качества и отчетов с оценкой исполнения. Это необходимо делать по основным процессам. Внутренние аудиты обеспечивают руководство обратной связью, основанной

на фактах, давая ему возможность принимать обоснованные решения. Внутренние аудиты направлены на проверку эффективности программ управления, осуществляемых руководством. Благодаря внутренним аудитам руководители организаций получают представление о действительном или формальном наличии системы менеджмента качества, об эффективности ее функционировании.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Савин К.Н., Едигарев А.Б. Управление качеством функционирования жилищно-коммунальной отрасли: опыт, проблемы, перспективы. – Ижевск, 2008 г. – 104 с.
2. Пономарёв С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я., Самородов В.А., Герасимов Б.И., Трофимов А.В., Трофимов С.А., Пахомова С.А., Пономарёва О.С. Управление качеством продукции // Стандарты и качество. – 2005. – 245 с.
3. Портер М. Конкуренция. / Пер. с англ. – М.; Издательский дом "Вильямс", 2003. – 496 с.

PROCESS OF OPERATIONAL AUDIT AND ITS EFFICIENCY IN SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT OF LIFE-SUPPORT ENTERPRISE

Yanevich P. V.

In article the purposes and problems of operational audit, and as efficiency of its application in system of life-support enterprise quality management are considered.

Keywords: operational audit, efficiency, quality