

*Золотопупова Дарья Юрьевна*

студентка

Научный руководитель:

*Стрекалова Светлана Александровна*

доцент, старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный

индустриальный университет»

г. Новокузнецк, Кемеровская область

## **АУДИТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

*Аннотация:* в статье рассматривается понятие аудита бизнес-процессов на предприятии, необходимые для аудита мероприятия, содержание результатов работы.

*Ключевые слова:* аудит, бизнес-процесс, организация.

Без сомнения, вся деятельность, связанная с работами по проектированию и перепроектирование бизнес-процессов в организации, являются деятельностью сложной и крайне ответственной. Аудит бизнес-процессов – работа достаточно длительная по времени весьма затратная.

Однако необходимо четко усвоить, что аудит бизнес-процессов – основа правильной и эффективной работы всей организации и, соответственно, окупится ее результативной и беспроблемной работой: бизнес, чтобы быть эффективным, должен работать оптимально. По сути, проведение аудита и, особенно, реинжиниринга бизнес-процессов сравнимо с настройкой двигателя автомобиля (или, если угодно, музыкального инструмента): если все отлажено правильно – работает как часы.

Аудит – комплекс мероприятий, направленных на изучение и выявление возможностей для улучшения как конкретного бизнес-процесса, так и, возможно, некоторых других. Ограничения и несоответствия одного процесса могут быть вызваны проблемами в соседних.

Сложность, длительность работ, связанных с проектированием бизнес-процессов, и их высокая стоимость обусловлены необходимостью вникнуть в каждый процесс, прорисовать его, пройти по цепочке бизнес-процессов мыслью, карандашом и ногами, согласовав свои решения с программными комплексами организации, возможностями сотрудников и интересами организации. Необходимо собрать как можно больше информации, при этом желательно релевантной и достоверной [1].

Таблица 1

### Необходимые мероприятия и получаемая информация

Мероприятия	Информация, которую необходимо собрать в ходе этих мероприятий
<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ документов, регламентирующих бизнес-процесс;</li> <li>– сбор данных о значениях и показателях процесса (не только непосредственно количественные данные, но и информация, как осуществляется планирование целевых значений, как происходит реагирование на отклонения и т. д.);</li> <li>– интервьюирование сотрудников, выполняющих бизнес-процесс;</li> <li>– интервьюирование поставщиков и клиентов процесса;</li> <li>– непосредственный мониторинг за ходом выполнения процесса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдается ли порядок выполнения бизнес-процесса?</li> <li>– проведено ли ознакомление и обучение участников бизнес-процесса?</li> <li>– соблюдаются ли сроки, указанные в описании бизнес-процесса?</li> <li>– подается ли отчетность вышестоящему руководителю?</li> <li>– есть ли плановые значения показателей бизнес-процесса?</li> <li>– по каким методикам измеряются показатели? Обоснованы ли плановые значений показателей бизнес-процесса, какова их связь со стратегическими целями компании?</li> <li>– какова степень удовлетворенности клиентов бизнес-процесса?</li> <li>– есть ли утвержденные должностные инструкции, Положения о подразделении, знают ли владелец и участники процесса содержание этих документов?</li> <li>– есть ли у владельца бизнес-процесса доступ ко всем нормативным документам, необходимым для выполнения процесса?</li> <li>– все ли формы рабочих документов, задействованных в процессе, имеют описание?</li> <li>– ведутся ли записи по процессу, если таковые предусмотрены?</li> <li>– фиксируются ли предложения по изменению и улучшению бизнес-процесса?</li> </ul>

Вся полученная информация должна документироваться. При необходимости можно вести аудио и видео запись. Черновые записи также желательно сохранять до окончания аудита, то есть до принятия решения по результатам аудита. Крайне важно, с точки зрения целей аудита, найти причину отклонений. Она может быть внутренняя или внешняя, объективная или субъективная. Даже если работник просто не выполнил какую-то часть процедуры, у этого есть

причина: низкая мотивация, невозможность выполнить процесс в соответствии с регламентом, несовместимость «интерфейса» со стороны клиента, низкий уровень управления и т. д.

Важно найти причину и использовать для улучшений. При этом в ходе поиска важно сохранять объективность (насколько это возможно) и рассматривать любую проблемную ситуацию с различных точек зрения.

После сбора информации необходимо упорядочить всю собранную информацию. Для этого удобно использовать контрольные листы аудита бизнес-процесса. Контрольный лист необходимо отправить основным заинтересованным лицам для получения от них обратной связи. Процесс получения обратной связи и сбора дополнительной информации тоже должен быть упорядоченным по срокам и каналу передачи информации.

Результатом работы должен стать план повышения эффективности процесса, который может включать: предложения по изменению хода процесса, меры по дополнительному обучению персонала, меры по доработке программного обеспечения, список дополнительного оборудования/ПО для закупки, административные распоряжения, предложения по поощрению персонала, предложения по кадровым изменениям [2]

Если в ходе обсуждения того или иного улучшения среди участников совещания не будет согласия, не стоит превращать его в политические и психологические поединки.

Во-первых, определите перечень лиц, имеющих право окончательного решения / право вето. Во-вторых, мы имеем дело с процессным управлением. А это значит, что, если показатели не продемонстрируют положительную динамику в течение установленного срока, изменение можно отменить.

### ***Список литературы***

1. Бизнес-хелпер: управленческий консалтинг и бизнес-помощь / Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bizneshelper.ru/pages/upravlenie-biznes-processami>

2. Аудит бизнес-процессов: когда и как его проводить [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bizsovets.ru/audit-biznes-processov-kogda-i-kak-ego-provodit-biznes-processy-primery.html>

3. Сагалович А. Как провести аудит бизнес-процесса правильно [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://probusiness.io/master\\_class/488-kak-provesti-audit-biznes-processa-pravilno.html](https://probusiness.io/master_class/488-kak-provesti-audit-biznes-processa-pravilno.html) (дата обращения: 07.11.2019).