

## АНАЛИЗ МЕТОДОВ АУДИТА КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Мочалова С.В.** (федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

**Научный руководитель – д.э.н., профессор, Василенок В.Л.**

(федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Аннотация: В докладе рассматриваются основные методы аудита качества процессов и их применимость к логистической деятельности предприятия. Делается вывод об их различиях, особенностях и эффективности.

Аудит процессов привлекает пристальное внимание, но не все в полной мере получают пользу от этого мероприятия. При этом, с одной стороны, поскольку не существует общепризнанного стандарта на проведение аудита процессов, любой может утверждать, что он его проводит. С другой - использование таких методов аудита процессов, как пошаговое прослеживание, не ограничено только сферой аудита процессов или систем менеджмента, основанных на процессах. А в результате это не может не обратить на себя внимания.

Аудит процесса может проводиться двумя методами: метод, ориентированный на элементы/требования и метод аудита, основанный на процессном подходе.

При проведении аудита процесса или системы по элементам проверяют их соответствие требованиям. Ценность этого метода заключается в его прямой связи с требованиями лицензии, контракта или нормативных документов. Аудит процесса по элементам обеспечивает уверенность в том, что люди знают соответствующие требования, а организация их выполняет. Такой аудит помогает подготовить работников к внешним аудитам, поскольку в обоих случаях применяются одни и те же критерии. Аудит процесса по элементам обеспечивает также состояние готовности к выявлению и обеспечению соответствия многочисленным внешним требованиям. Это инструмент менеджмента для поддержания соответствия требованиям профессиональной безопасности, здоровья сотрудников и окружающей среды, а также требованиям к качеству.

При аудите процесса или системы на основе процессного подхода осуществляется проверка соответствия установленной последовательности шагов - от входа до выхода. При этом аудиторы используют такие простые инструменты, как блок-схемы, карты процессов или поточные диаграммы.

Процессы можно описать, используя хорошо известный набор компонентов:

- сотрудники, участвующие в реализации заказа;
- необходимое оборудование;
- производственная среда;
- методы контроля и мониторинга;
- применяемые технологии;
- используемые материалы.

Применение этих компонентов служит гарантией того, что все аспекты процесса будут оценены, что помогает при разработке его блок-схемы. Эти же компоненты используются для построения причинно-следственных диаграмм, или диаграмм "рыбий скелет" для анализа причин возникающих проблем.

Для объединения компонентов процесса и требований стандарта часто используют древовидную диаграмму. Есть и другой инструмент - диаграмма "Черепашка", которая связывает диаграмму процесса с компонентами процесса.

При проведении аудита процесса аудитор должен также применять цикл PDCA, который является хорошим инструментом для проверки того, можно ли управлять процессом без письменных процедур или для этого обязательно нужно разрабатывать соответствующие

документированные процедуры. Аудиторы определяют, знают ли сотрудники, как выполнять действие, установлены ли способы определения приемлемости результата и какие предпринимаются меры, когда выход оказывается неправильным.

Использование указанных приемов - естественный мостик для перехода от аудита, ориентированного на элементы/требования к аудиту, основанному на процессном подходе. При этом в ходе сбора соответствующих свидетельств аудиторы будут выявлять проблемы, представляющие ценность для менеджеров.

Большинство организаций до сих пор проводят аудит процесса или группы процессов по элементам или разделам требований и недооценивают выгоды процессных методов аудита, которые добавляют ценность, поскольку позволяют оценить, как протекает процесс, как осуществляется управление им, какие имеются риски и насколько процесс обеспечивает достижение желаемых целей. Аудиторы и менеджеры выиграют, если будут использовать указанные методы для повышения результативности управления процессами.

Мочалова С.В. (автор)

Подпись

Василенок В.Л. (научный руководитель)

Подпись