СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Теоретические аспекты проведения оценки систем управления

1.1 Характеристика процесса оценки систем управления

1.2 Основные способы

2. Аудит и его использование для оценки систем управления

2.1 Категории и понятия

2.2 Этапы проведения аудита

2.3 Цели и пути их достижения

2.4 Использование самооценки

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Трудно переоценить роль организаций в жизни общества, поскольку вся жизнь человека протекает в рамках различных организаций. Семья, школа, коллектив, в котором проходит работа или учёба, - это различные типы организаций.

Отличительной чертой работы этих организаций в настоящее время состоит в том, что они действуют в постоянно меняющихся экономических условиях. И чтобы выжить и сохранить способность к развитию предприятия должны постоянно адаптироваться к окружающей их среде. Это обстоятельство накладывает определённые требования к система управления организацией. Она должна отвечать современным рыночным условиям: быть достаточно гибкой, быть адекватной сложной технологии производства, учитывать серьёзную конкуренцию на рынке товаров (услуг), учитывать требования к уровню качества обслуживания, принимать во внимание неопределённости внешней среды и некоторые другие требования.

 Исследование систем управления – это вид деятельности, направленный на развитие и совершенствование управления в соответствии с постоянно изменяющимися внешними и внутренними условиями. В условиях динамичности современно производства и общественного устройства управление должно находится в состоянии непрерывного развития, которое сегодня невозможно обеспечить без исследования путей и возможностей этого развития, без выбора альтернативных направлений. Исследование управления осуществляется в каждодневной деятельности менеджеров и персонала, в работе специализированных аналитических групп, лабораторий, отделов. Необходимость в исследовании систем управления продиктовано достаточно большим кругом проблем, с которыми приходится многим организациям. От правильного решения этих проблем зависит успех работы этих организаций. Исследования систем управления могут быть различными как по целям, так и по методологии их проведения.

Проблемой исследования систем управления занимались на протяжении многих лет как зарубежные, так и русские ученые. Среди них можно выделить Ф.У. Тейлора, А. Маслоу и др. Исследование систем управления невозможно без знания таких наук, как менеджмент, теория организации, линейного программирования, на которых базируется данная дисциплина.

Понимание определений терминов и понятий имеет в управлении в целом и при его исследовании в частности исключительное значение. А.П. Чехов в своем произведении « Пассажир первого класса» устами одного из героев сказал: «…знай мы, что такое слава, нам, может быть, были известны и способы ее достижения». Данное высказывание можно отнести и к определениям терминов в области исследования систем управления. Действительно, если все мы будем однозначно понимать термины по управлению, то, наверное, в 2-3 раза сократится количество заблуждений и споров, и люди смогут быстрее находить эффективные решения многих проблем.

Исследование как научный труд, научное изучение и процесс познания всегда находилось под пристальным вниманием ученых. В общем случае исследование может пониматься как научный труд или научное изучение рассматриваемого предмета, какого-либо объекта с целью определения закономерностей его возникновения, совершенствования, развития и получения новых знаний. По существу, это из основных видов познания. Вместе с тем его можно трактовать как вид познавательной деятельности отдельного человека или группы, коллектива исследователей, позволяющий на основе определенных теорий, методов и приемов познания изучить и оценить сущность, особенности и тенденции развития явлений, изыскать возможности использования полученных знаний. Это в полной мере относится к исследованию теории и практики управления, которое связано как со специализированной научной функцией, так и с практической профессиональной работой в различных областях и сферах деятельности человека (менеджмента, экономики, производства и т.п.).

Таким образом, исследование представляет собой процесс изучения какого-либо объекта и получения новых знаний. Его также можно рассматривать как научный труд, как вид познавательной деятельности; научное изучение некоего предмета, какого-либо явления с целью определения законов и закономерностей его возникновения, функционирования, совершенствования, развития, особенностей и тенденций перехода из одного состояния в другое, получения и применения новых знаний в теории и на практике.

Исследование обладает основополагающими характеристиками, определяющими его направленность и результаты. При проведении исследования важно правильно и четко определить цель, объект и предмет исследования. Большое значение имеет также сам процесс исследования, представляющий собой совокупность последовательно выполняемых операций. Любое исследование эффективно лишь тогда, когда достигнуты установленные цели исследовательских работ при соблюдении других условий (сроков, затрат).

1. Теоретические аспекты проведения оценки систем управления

1.1 Характеристика процесса оценки систем управления

Исследование систем управления — это вид деятельности, направленный на развитие и совершенствование управления в соответствии с постоянно изменяющимися внешними и внутренними условиями. В условиях динамичности современного производства и общественного устройства управление должно находиться в состоянии непрерывного развития, которое сегодня невозможно обеспечить без исследования путей и возможностей этого развития, без выбора альтернативных направлений. Исследование управления осуществляется в каждодневной деятельности менеджеров и персонала и в работе специализированных аналитических групп, лабораторий, отделов. Иногда для проведения исследования приглашают консультационные фирмы. Необходимость в исследованиях систем управления продиктована достаточно большим кругом проблем, с которыми приходится сталкиваться многим организациям. От правильного решения этих проблем зависит успех работы этих организаций. Исследования систем управления могут быть различными как по целям, так и по методологии их проведения.

По целям исследований можно выделить практические и научно-практические. Практические исследования предназначены для быстрых эффективных решений и достижения желаемых результатов. Научно-практические исследования ориентированы на перспективу, более глубокое понимание тенденций и закономерностей развития организаций, повышение образовательного уровня работников.

По методологии проведения следует выделить, прежде всего, исследования эмпирического характера и опирающиеся на систему научных знании.

Разнообразны исследования и по использованию ресурсов собственных или привлекаемых, по трудоемкости, продолжительности, информационному обеспечению, организации их проведения. В каждом конкретном случае, исходя из поставленных целей, приходится выбирать необходимый вид исследования. Исследование как вид деятельности в процессе управления организаций включает следующие работы:

 - распознание проблем и проблемных ситуаций;

 - определение причин их происхождения, свойств, содержания, закономерностей проведения и развития;

- установление места этих проблем и ситуаций (как в системе научных знаний, так и в системе практического управления);

 - нахождение путей, средств и возможностей использования новых знаний о данной проблеме;

 - разработка вариантов решения проблем;

 - выбор оптимального варианта решения проблемы по критериям результативности, оптимальности, эффективности.

В реальной практике все эти работы находятся в тесной взаимосвязи, характеризуя при этом степень профессионализма исследователей, конкретные цели и задачи их деятельности.

Проведение исследований и анализ любой конкретной системы управления как объекта необходимо, прежде всего, для обеспечения конкурентоспособности предприятия на рынке товаров (услуг), для повышения эффективности функционирования подразделений и организации в целом. Понять, как успешно и своевременно достигаются поставленные цели можно только с помощью исследования работы этих подразделений и конкретных исполнителей и руководителей.

Исследования необходимо проводить не только, когда организациям грозит банкротство или серьезный кризис, но и тогда, когда организации функционируют успешно и стабильно достигают определенных результатов. В данном случае своевременные исследования помогут удержать этот стабильный уровень работы организации, выяснить, что мешает, либо в большей степени стимулирует ее работу, чтобы желаемые результаты были еще лучше.

Необходимость проведения исследований продиктована еще и постоянно меняющимися целями функционирования организаций, что неизбежно в условиях рыночной конкуренции и постоянно меняющегося спроса потребителей.

Исследования необходимы как с научной, так и с практической точек зрения. С научной точки зрения исследование предполагает разработку и четкое формулирование методологии проведения исследований, с тем чтобы разработать фундаментальные теоретические положения. С практической точки зрения исследования должны уметь проводить конкретные люди (аналитики, проектировщики, сотрудники в отделах), следовательно, их необходимо вооружить конкретными знаниями, обучить различным методам проведения исследований, разъяснить, для чего это нужно и какие цели при этом достигаются. Необходимо объяснить главное: исследования проводятся с целью построения определенной (эталонной) модели системы управления, к которой должна стремиться организация.

Практика показывает, что специалисты, имеющие обычный опыт работы в научно-исследовательских или хозяйственных организациях, не обладают специальными знаниями для подобных исследований.

Таким образом, с практической точки зрения проведение исследований предъявляет определенные требования к составу и квалификации коллектива аналитиков и разработчиков.

Исследователи должны:

- иметь опыт работы в области управления конкретными производственными объектами;

- обладать знаниями современных методов и техники управления;

- обладать знаниями методов исследования операций и системного анализа;

- иметь способности к общению со специалистами различных уровней и профилей;

Кроме того, исследователи должны уметь систематизировать полученную информацию, инициировать новации в организации.

Выполнение этих требований определяет необходимость специального подбора и подготовки исследователей, поскольку от результатов их деятельности в значительной степени зависит эффективность работы предприятия. Подготовка таких специалистов осуществляется заблаговременно и сопровождается стажировкой исследователей в процессе разработки новой модели системы управления.

Исследование систем управления включает:

 - уточнение цели развития и функционирования предприятия и его подразделений;

 - выявление тенденций развития предприятия в конкретной рыночной среде;

 - выявление факторов, обеспечивающих достижение сформулированной цели и препятствующих ей;

 - сбор необходимых данных для разработки мероприятий по совершенствованию действующей системы управления;

 - получение необходимых данных для привязки современных моделей, методов и средств к условиям конкретного предприятия.

1.2 Основные способы

Эффективность исследования систем управления во многом определяется выбранными и использованными методами исследования.

Методы исследования представляют собой способы, приемы проведения исследований. Их грамотное применение способствует получению достоверных и полных результатов исследования возникших в организации проблем. Выбор методов исследования, интеграция различных методов при проведении исследования определяется знаниями, опытом и интуицией специалистов, проводящих исследования.

Всю совокупность методов исследования можно разбить на три большие группы: методы, основанные на использовании знаний и интуиции специалистов; методы формализованного представления систем управления (методы формального моделирования исследуемых процессов) и комплексированные методы.

Первая группа — методы, основанные на выявлении и обобщении мнений опытных специалистов-экспертов, использовании их опыта и нетрадиционных подходов к анализу деятельности организации включают: метод «Мозговой атаки», метод типа «сценариев», метод экспертных оценок (включая SWOT-анализ), метод типа «Дельфи», методы типа «дерева целей», «деловой игры», Морфологические методы и ряд других методов.

Вторая группа — методы формализованного представления систем управления, основанные на использовании математических, экономико-математических методов и моделей исследования систем управления. Среди них можно выделить следующие классы:

аналитические (включают методы классической математики — интегральное исчисление, дифференциальное исчисление, методы поиска экстремумов функций, вариационное исчисление и другие, методы математического программирования, теории игр);

статистические (включают теоретические разделы математики — математическую статистику, теорию вероятностей — и направления прикладной математики, использующие стохастические представления — теорию массового обслуживания, методы статистических испытаний, методы выдвижения и проверки статистических гипотез и другие методы статистического имитационного моделирования);

теоретика множественные, логические, лингвистические, семиотические представления (разделы дискретной математики, составляющие теоретическую основу разработки разного рода языков моделирования, автоматизации проектирования, информационно-поисковых языков);

графические (включают теорию графов и разного рода графические представления информации типа диаграмм, графиков, гистограмм и т.п.).

Наибольшее распространение в экономике в настоящее время получили математическое программирование и статистические методы. Правда, для представления статистических данных, для экстраполяции тенденций тех или иных экономических процессов всегда использовались графические представления (графики, диаграммы и т.п.) и элементы теории функций (например, теория производственных функций). Однако целенаправленное применение математики для постановки и анализа задач управления, принятия экономических решений разного рода (распределения работ и ресурсов, загрузки оборудования, организации перевозок и т.п.) началось с внедрения в экономику методов линейного и других видов математического программирования (работы Л.В. Канторовича, В.В. Новожилова, С.А. Соколицына и др.). Привлекательность этих методов для решения формализованных задач, какими обычно являются названные выше и другие экономические задачи на начальном этапе их постановки, объясняется рядом особенностей, отличающих методы математического программирования от методов классической математики.

При стремлении более адекватно отобразить проблемную ситуацию в ряде случаев целесообразно применять статистические методы, с помощью которых на основе выборочного исследования получают статистические закономерности и распространяют их на поведение системы в целом. Такой подход полезен при отображении таких ситуаций, как организация ремонта оборудования, определение степени его износа, настройка и испытание сложных приборов и устройств и т.д. Все более широкое применение находит статистическое имитационное моделирование экономических процессов и ситуаций принятия решений.

В последнее время с развитием средств автоматизации возросло внимание к методам дискретной математики: знание математической логики, математической лингвистики, теории множеств помогает ускорить разработку алгоритмов, языков автоматизации проектирования сложных технических устройств и комплексов, языков моделирования ситуаций принятия решений в организационных системах. В настоящее время в экономике и организации производства применяются практически все группы методов формализованного представления систем. Для удобства их выбора в реальных условиях на базе математических направлений развиваются прикладные методы и предлагаются их квалификации.

К третьей группе относятся комплексированные методы: комбинаторика, ситуационное моделирование, топология, графосемиотика и др. они сформировались путем интеграции экспертных и формализованных методов.

Несколько в стороне стоят методы исследования информационных потоков.

Схема методов приведена на рис. 1 (см. приложение 1).

 Специалист по системному анализу должен понимать, что любая классификация условна. Она лишь средство, помогающее ориентироваться в огромном числе разнообразных методов и моделей. Поэтому разрабатывать классификацию нужно обязательно, но делать это следует с учетом конкретных условий, особенностей моделируемых систем (процессов принятия решений) и предпочтений, которым можно предложить выбрать классификацию.

2. Аудит и его использование для оценки систем управления

2.1 Категории и понятия

В России «аудит» впервые стал проводиться во времена Петра 1 для решения вопросов, связанных с имущественными спорами в армии. В дальнейшем он стал применяться в финансовой и других областях деятельности организаций различного иерархического уровня. В сравнении с государственным или ведомственным надзором аудит более демократичен, профессионален, а его результаты обычно сопряжены с меньшими последствиями.

Существует несколько определений термина «аудит».

- «аудиторская деятельность, аудит – предпринимательская деятельность по независимой проверке бухгалтерского учета и финансовой (бухгалтерской) отчетности организаций и индивидуальных предпринимателей»

- «аудит» (проверка) – систематизированный, независимый документированный процесс получения свидетельства аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки)». Свидетельство аудита здесь понимаются как «записи, изложение факторов или другой информации, связанной с критериями аудита и которая может быть проверена», а критерии аудита необходимо воспринимать как «совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок» (ГОСТ РИСО 9000-2001).

- аудит: 1) частный случай верификации типового представления объекта исследования экспертом – специалистом в областях бухгалтерского учета и экономического анализа; 2) совокупность специальных методов экономического исследования системы управления юридическим лицом; 3)

относительно (внешний или внутренний аудит) независимое исследование финансовых отчетов или относящейся к ним финансовой информации об объекте для подтверждения достоверности; 4) метод инверсной (на основе ретроспективного анализа данных бухгалтерского учета) верификации текущей деятельности предприятия с целью получения заключения о правильности модели и системы бухгалтерского учета, достоверности используемой информации; 5) метод разработки решений по улучшению деятельности предприятия, повышению эффективности бухгалтерского учета на предприятии»

Очевидно, что аудит применительно к системам управления следует определять несколько шире, т.е.:

 - признавая аудит не только как предпринимательскую деятельность по независимой проверке, проводимую независимой от аудируемой организации третьей стороной, но и как работу:

а) некоммерческого вида (проводимую, например, второй стороной – союзами потребителей и т.п.) и б) внутреннего характера (проводимую в частности, подразделениями и определенными работниками своей организации или от их имени другой организацией, а также осуществляемую непосредственно самими работниками на основе самооценки системы, подсистемы и т.п.);

 - распространяя возможную сферу проверок на весь спектр работ, подсистем и элементов систем управления, а не только на бухгалтерский учет и финансовую (бухгалтерскую) отчетность или только отдельные подсистемы

систем управления, например только на систему менеджмента качества и (или) подсистему управления охраной окружающей среды.

Цель любого аудита – выражение мнения аудиторов о достоверности и соответствии аудируемых объектов, предъявляемым к ним требованиям. Здесь под достоверностью следует понимать меру точности проверяемых данных и в конечном итоге определять место аудируемых объектов, а на этом основании делать сравнительно объективные выводы и принимать обоснованные решения. Аудит нельзя подменять государственным контролем, осуществляемым в соответствии с законодательством РФ уполномоченными органами государственной власти. Нельзя также рассматривать аудит полностью тождественным исследованию, так как у проверок и исследования, как правило, разные цели. Аудиторские проверки в большей части не предусматривают выявление причин и не намечают меры по устранению выявленных недостатков в аудируемой организации. Однако аудит, несомненно, соотносится с исследованием как часть последнего, и его результаты могут служить полезным информационным материалом для проведения заключительных этапов исследования систем управления.

Вместе с тем рядом аудиторских организаций помимо проверок могут оказываться сопутствующие аудиту услуги:

 - постановка, восстановление, автоматизация и ведение бухгалтерского учета;

 - составление финансовой (бухгалтерской) отчетности;

 - бухгалтерское, налоговое, правовое, экономическое, управленческое и финансовое консультирование;

 -проведение научно-исследовательской работы и обучение специалистов в области аудиторской деятельности;

 - анализ финансово - хозяйственной деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей;

 - внедрение информационных технологий;

 - оценка стоимости имущества;

 - оценка предпринимательских рисков;

 - разработка и анализ инвестиционных проектов;

 - составление бизнес – планов.

Следует отметить, что относительно аудируемой организации аудит могут проводит (в зависимости от решаемых задач) первая, вторая и третья стороны. При этом первой стороной считается сама организация, где проводится проверка. Ко второй стороне относятся организации, заинтересованные в деятельности организации, например, потребители или другие структуры, действующие от их имени. Под третьей стороной понимают организации, не зависящие ни от первой, ни от второй сторон.

Аудит системы управления может быть обязательным и инициативным.

При проверке аудируемой организации одновременно несколькими аудиторскими фирмами аудит называют совместным.

Аудит системы управления по характеру решаемых аудируемым предприятием задач условно можно подразделить на внутренний и внешний (рис. 2, см. приложение 2).

Таким образом, аудит системы управления следует понимать как специфическую документируемую деятельность по систематизированной внешней или внутренней проверке управляющей подсистемы с использованием локального или системного подходов для установления соответствия ее требуемым критериям при решении задач аудируемой организации.

Внутренний и внешний аудиты принципиально могут не отличаться по используемым методологическим положениям, но внешне проверки всегда нейтральны по отношению к аудируемой организации. Причем внешние проверки осуществляются, как правило, по заявке или при необходимости по заказу вышестоящих организаций.

Участниками внешнего аудита обычно являются:

 - заказчик (потребитель, желающий провести аудит у поставщика; независимая организация, аккредитованная проводить аудит для внесения систем управления в соответствующий реестр; независимая организация, уполномоченная определить обеспечение необходимого управления; организация, желающая провести аудит собственной системы),

 - аудируемая организация (подсистема, элемент системы, подразделение, рабочее место);

 - главный аудитор (аудитор, осуществляющий руководство аудитом);

 - аудиторы (специалисты, имеющий соответствующую квалификацию для проведения работ по аудиту).

 Внешний аудит имеет определенные достоинства и недостатки по сравнению с внутренними проверками (табл. 1, см. приложение 2).

По результатам аудита оформляется официальный документ – аудиторское заключение, которое предназначено для заказчиков и пользователей аудируемых организаций. Заключение составляется согласно установленным правилам (например, в соответствии с федеральным законодательством об аудите финансовой отчетности организации).

2.2 Этапы проведения аудита

Организация заключения аудита заключается в упорядочении всех действий служб и работников, участвующий в аудиторских работах. При этом следует учитывать методологию и методику его проведения.

Принципы проведения аудита

Особую роль при проведении аудита играют принципы аудита, имеющие прямое отношение к участвующим в аудиторских работах аудиторам:

 - профессионализм;

 - компетентность (поддерживаемая на должном уровне переодическим повышением квалификации, периодической аттестацией);

 - опытность (включающая опыт применительно к аудируемой организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, а также знание языка и культуры страны, где он проводится);

 - этичность и тактичность поведения (доверие, честность, соблюдение конфиденциальности, вежливость и т.п.);

 - прилежание;

 - логичность и здравый смысл;

 - деловитость;

 - способность к объективным оценкам;

 - образованность и широкая эрудиция;

 - выдержанность;

 - пунктуальность;

 - умение слушать собеседника;

 - сосредоточенность;

 - доброжелательность;

 - коммуникабельность;

 - принципиальность;

 - наблюдательность;

 - неподкупность;

 - способность к анализу.

Из основополагающих принципов, относящихся непосредственно к процессу аудита, необходимо соблюдать как минимум следующее:

 - независимость;

 - систематичность;

 - беспристрастность;

 - объективность;

 - воспроизводимость и проверяемость результатов аудита;

 - документированность.

В дополнение к этому хочу отметить:

 - по запросу аудируемой организации аудиторы должны предоставлять необходимую информацию о требованиях законодательства РФ, касающихся проведения аудиторской проверки, а также о нормативных актах России, на которых основываются замечания и выводы аудита;

 - все работы должны проводиться в сроки, установленные договором оказания аудиторских услуг;

 - аудиторы должны обеспечивать сохранность документов, получаемых и составляемых в ходе аудиторской проверки, без согласия аудируемой организации не разглашать их содержание.

При проведении аудита аудиторы, как правило, имеют право (исключение могут составить внутренние аудиты, проводимые от имени первой стороны другой организацией или совместно первой стороной с привлечением другой организации для внутренних целей):

 - самостоятельно определять формы и методы проведения аудита;

 - проверять в полном объеме документацию, связанную с объектом аудита аудируемой организации;

 - получать у должностных лиц аудируемой организации разъяснения в устной или письменной формах по возникшим в ходе аудиторской проверки вопросам;

 - отказаться от проведения аудиторской проверки или от выражения своего мнения о проверяемом объекте (например, при непредставлении аудируемой организацией всей необходимой для проверки информации; в случае оказания давления на аудиторов, что может оказать на результат проверки, и т.п.).

Этапы проведения аудита

Все работы по проведению аудита можно подразделить на следующие этапы:

 - подготовка;

 - проведение;

 - отчет;

 - последующие действия по результатам аудита.

 При планировании работ по аудиту существенное значение имеет программа, которая должна предусматривать:

 - определение целей и объемов работы аудита;

 - определение и обеспечение ресурсов, ответственности и процедур аудита;

 - обеспечение выполнения намеченных мероприятий;

 - меры по мониторингу и анализу;

 - реализацию намеченных мероприятий;

 - обеспечение документирования аудиторских работ.

Алгоритмы проведения внутреннего и внешнего аудита во многом схожи. В основе своей они содержат указанные выше этапы программы аудита (рис. 3, см. приложение 3).

2.3 Цели и пути их достижения

При проведении аудита во многом используются те же методы, что и при традиционных исследованиях систем управления.

Важная роль в организации аудита в стране принадлежит уполномоченным на то федеральным органам. Например, работы по организации по аудиту системы менеджмента качества проводит Госстандарт России. Однако независимо от национального органа, осуществляющего функцию головной организации по тому или иному отраслевому виду аудита, основными задачами такого уполномоченного федерального органа являются:

 - организация разработки и представление в соответствующие органы власти проектов определенного уровня, регулирующих аудиторскую деятельность;

 - разработка и принятие в рамках своей компетенции нормативно-правовых документов по аудиту (например: о порядке аттестации, обучения и повышения квалификации аудиторов в РФ; о лицензировании аудиторской деятельности; об организации системы надзора за соблюдением аудиторскими организациями и аудиторами лицензионных требований и условий; о порядке представления уполномоченному федеральному органу отчетности аудиторских организаций и аудиторов и т.п.);

 - аккредитация аудиторских организаций, профессиональных аудиторских объединений и сертификация аудиторов;

 - контроль за соблюдение аудиторскими организациями и аудиторами федеральных правил аудиторской деятельности;

 - ведение государственных реестров аттестованных аудиторов и аудиторских организаций; руководство профессиональными аудиторскими объединениями и учебно-методическими центрами предоставление информации, содержащейся в реестрах, всем заинтересованным лицам.

2.4 Использование самооценки

В ряде случаев возникает потребность в проведении внутреннего аудита системы управления, базирующегося на самооценках, например при преставлении организации в качестве кандидата на получение какой-либо премии. Это требует также при оценке системы менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям, предъявляемым условиями конкурса на получение международных, национальных, региональных и других премий различного уровня и статуса. Рассмотрим аудит-самооценку на примере СМК – одной из целевых приоритетных подсистем системы управления.

Аудит СМК на основе самооценки – всесторонний и систематический анализ и оценка системы на соответствие результатов ее функционирование целям и требованиям стандартов.

Итогом является мнение о результативности, эффективности, зрелости и развития системы.

Цель самооценки – разработка рекомендаций и мероприятий для улучшения деятельности в области качества. Самооценка базируется на сравнении результатов функционирования системы менеджмента качества с установленными показателями и поставленными перед ней целями. Это наиболее простой и малоемкий метод определения уровня функционирования таких систем на предприятиях и поиска путей их улучшения.

Несмотря на великое множество моделей самооценки, этот метод позволяет:

 - применять оценку как ко всей СМК, так и к любой составной части и процессу;

 - оперативно проводить оценку за счет внутренних ресурсов одним или группой сотрудников своей организации – обязательно при участии или поддержке высшего звена управления;

 - провести оценку СМК с любой детализацией и глубиной;

 - определять направления улучшения СМК на основе реальных возможностей и ресурсов организации.

Сущность одного из методов самооценки СМК: сравнение фактического состояния деятельности по менеджменту качества с положениями ГОСТ РИСО на системы менеджмента качества на основе балльного метода оценки. Для проведения самооценки предварительно необходимо разработать анкету с вопросами.

 Результаты самооценки могут отражаться самым различным способом. Один из вариантов представлен в табл. 2 (см. приложение 4).

Самооценка систем менеджмента качества не подменяет внутренние аудиты и анализ на соответствие моделям премий по качеству.

По результатам самооценки можно определить, например, уровень развития СМК (табл. 3, см. приложение 5).

В любом случае, независимо от используемого конкретного метода, наибольший эффект и объективность исследовательских работ могут быть достигнуты комплексным применением приемлемых для целей исследования системы управления методов. При этом одни из них могут быть эффективны на одном этапе исследования, а иные – на другом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе написания курсовой работы мною была изучена такая тема: «Аудит как метод исследования». Выяснила, что аудит входит в комплексно-комбинированные методы исследования систем управления, это указано на рис. 1, см. приложение 1.

Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления базируются на использовании исследовательских способов и включают в себя одновременно два или более методов, принадлежащих к разным классификационным группам. Основополагающими методами этой классификационной группы являются методы:

 - абстрагирования;

 - анализа и синтеза;

 - дедукцию и индукцию.

Помимо них в данную группу входят и другие методы, в частности: корреляционный, факторный, динамический, индексный, а также системный, параметрический, аналитически-расчетный, анализ проблем, социологический, прогностический, диагностический, детальный, глобальный, экономический, экспертно-аналитический, гипотетико-дедуктивный, блочный анализ, в том числе и аудит и многие другие методы.

В том числе выяснила что исследования могут быть весьма разнообразными. Как целенаправленный процесс познания объектов, изучения их элементов и подсистем во взаимосвязи и взаимодействии они обладают соответствующей методологической базой, включая принципы, подходы, методы.

Исследования любых объектов, включая систему управления, в зависимости от целей, организации и сферы использования различаются по видам, по направленности. В зависимости от поставленных целей и задач исследование может быть локальным и системным. Каждая из них обладает своими достоинствами и недостатками. При этом системное исследование практически всеми исследователями признается более прогрессивным. В основе его лежит системный подход.

Точный выбор и правильное формулирование объекта и предмета исследования позволяют в конечном итоге более рационально определить основные характеристики проводимого исследования (включая его методологию, методику, организацию исследования и т.п.).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Архипов Н.И. Исследование систем управления. - М.: ПРИОР,2009.

2. Валуев С.А, Игнатьева А.В. Организационный менеджмент. — М.: Машиностроение, 2009.

3. Вихапский О. С, Наумов А. И. Менеджмент, человек, стратегия, организация, процесс 2-е изд. М., 2009.

4. Глущенко в.в., Глущенко И.И. Исследование систем управления, г. Железнодорожный, Моск. обл.: «Крылья», 2000.

5. Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента: Учебное пособие, изд. 2-е, дополненное и переработанное. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2007.

6. Игнатьева А.В.,Максимцов М.М. Исследование систем управления. – М.:ПРИОР, 2009.

7. Коротков Э.М. Исследование систем управления. – 2-е изд. – М.: Дека, 2007.

8. Максимцов М.М., Игнатьева А.В., Комаров М.А. и др. Менеджмент, М.: ЮНИТИ, 1998.

9. Мухин В.И. Исследование систем управления: Анализ и синтез систем управления. – М.: Экзамен, 2007.

10. Морозов Ю.П., Гаврилов А.И., Городнов А.Г. Инновационный менеджмент. – 2-е изд. – М.:ЮНИТИ, 2007.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Рис. 1 Методы исследования систем управления

|  |
| --- |
| Методы исследования систем управления |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Теоретические методы исследования систем управления |  | Логико-интуитивные методы исследования  |  | Эмпирические методы исследования систем управления |  | Комплексно-комбинированные методы исследования |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод формализации |  | Интуитивный метод |  | Метод наблюдения |  | Метод абстрагирования |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод аксиоматизации |  | Экспертный метод |  | Метод изучения документации |  | Метод системного анализа и синтеза |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод идеализации |  | Метод ранжирования |  | Метод сравнения |  | Метод дедукции и индукции |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод моделирования |  | Метод сопоставления |  | Метод измерений |  | Метод корреляционного анализа |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод линейного программирования |  | Метод тестирования |  | Нормативный метод |   | Метод факторного анализа |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод точечной интерполяции |  | Метод «дерева» целей |  | Метод эксперимента |  | Метод функционально-стоимостного анализа |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод Монте-Карло |  | Метод SWOT-анализа |  | Традиционный метод |  | Параметрический метод |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Графический метод |  | Матричный метод |  | Расчетный метод |  | Квалиметрический метод |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Метод творческих совещаний |  | Метод аудита |

|  |
| --- |
| Метод «мозговой» атаки |

|  |
| --- |
| Метод творческого коллективного обсуждения |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Рис. 2 Виды аудита систем управления в зависимости от решаемых предприятиями задач

|  |
| --- |
| Вид аудита систем управления |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Внутренний, проводимый: первой стороной – самим предприятием; от имени первой стороны другой организацией или совместно первой стороной с привлечением другой организации для внутренних целей, в том числе для декларирования о своем соответствии; непосредственно самими работниками на основе самооценки. |  | Внешний, проводимый второй организацией – потребителем или от его имени, а также осуществляемый третьей стороной – независимой организацией. |

Табл. 1 Достоинства и недостатки внешнего аудита

|  |  |
| --- | --- |
| Достоинства  | Недостатки  |
| Большая объективность, чем при внутреннем аудите Более высокий уровень проведения аудиторских работ, чем у работников, осуществляющих внутренние проверкиЗатраты на внешний аудит определяются более точно, чем на внутренние проверкиПроизводительность внешних аудиторов выше, чем у работников, проводящих внутренние проверкиПоложительные результаты аудита можно демонстрировать другим заказчикам и использовать в целях рекламы аудируемого предприятия Более конструктивное восприятие работниками аудируемого предприятия выявленных внешними аудиторами недостатков, чем своими работниками | Трудности по сбору объективной информации о состоянии аудируемого объектаНедостаточное знание внешними аудиторами специфических особенностей управления и производства, неформальных производственных взаимоотношений между работниками аудируемого предприятияНевозможность использования в открытом отчете об аудите конфеденциальной и секретной информацииЗависимость внешних аудиторов от внутреннего распорядка аудируемой организацииОграниченные возможности по использованию системного подхода к аудиту системы управленияНастороженное отношение работников организации к внешним аудиторам, являющимся посторонними людьмиОграниченность времени для проведения более детального аудита |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Рис. 3 Примерный алгоритм проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества

|  |
| --- |
| Планирование и организация внутреннего аудита |

|  |
| --- |
| Подготовка проведения аудита (в том числе проведение совещания) |

|  |
| --- |
| Проведение аудита |

|  |
| --- |
| Несоответствие  |

Нет
 Да

|  |
| --- |
| Корректировка  |

|  |
| --- |
| Подготовка отчета, проведение заключительного совещания и действия по результатам аудита |

Повторно

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Табл. 2 Пример формы и записи результатов самооценки системы менеджмента качества (фрагмент)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Объектсамооценки | Вопрос анкеты самооценки(номер) | Наличиедокументаорганизации(или информации в документе), отражающего требования к процессуфункционирования объекта самооценки | Характеристика и качественная оценка фактического состояния объектасамооценки и соответствия (несоответствия) его требованиям , ответ на вопрос | Причинанесоответствияфактическогосостояния объектасамооценки требуемому  | Количественнаяоценка фактического состоянияобъектасамо-оценки, балл (1-5 баллов)  | Мероприятияпо улучшению(формулировка,ответст-венный, срокисполнения) |
| 5.3. политикав областикачества | 5а | Документ «Политикав областикачества»имеетсяв письмен-ном виде  | Обеспечивает понятностьвсем заинтересованным сторонам и соответствуеттребованиям,предъявляемым к политике вобласти качества, чтообеспечиваетпланируемые результаты |  | 5 | В настоящий момент нетребуются |
| 5.3. политика в области качества | 5б |  | Частично неучитываетпрогноз на будущееразвитие организациив частностивозможной диверсификации производства  | Текстдокументанедостаточно унифицирован | 3 | Унифицировать и уточнитьформулировкуполитикив областикачествас учетомвозможнойдиверсификации производства |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Табл. 3 Уровни развития деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень развития деятельности всистеме менеджмента качестваи его характеристика | Примечание к характеристике уровня развития системы менеджмента качества |
| 1. Нет формализованного подхода | Систематический подход к проблемам отсутствует. Результаты низкие или невозможно предсказать. |
| 2. Подход, основанный на реакции на проблемы | Систематический подход, основанный на возникшей проблеме или коррекции; наличие минимальных данных о результатах улучшения. |
| 3. Устоявшийся формализованный системный подход | Систематический процессный подход, систематические улучшения на ранней стадии; наличие данных о соответствии целям и существовании тенденций улучшения. |
| 4. Акцент на постоянное улучшение | Применение процесса улучшения; хорошие результаты и устойчивые тенденции улучшения. |
| 5. Лучшие показатели в классе деятельности | Значительно интегрированный процесс улучшения; лучшие в классе результаты в сравнении с продемонстрированными: достижениями.  |