

УДК 325.458

Назаренко С.А., к.е.н., доцент
Черкаський державний технологічний університет

РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ КЛАСТЕРУ ПРОЦЕСІВ ЖИТТЄЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕГІОНУ

В работе исследована эффективность функционирования кластера процессов жизнеобеспечения в регионе. Проанализированы этапы операционного аудита в СМК КПЖ на базе процессного подхода.

Ключевые слова: кластер, регион, жизнеобеспечение.

This paper investigates the efficiency of operation of life support processes cluster in a region. Stages of operational audit in LSPC QMS on the basis of process approach are analyzed.

Key words: cluster, region, life support.

Вступ. У ринкових умовах формування та спрямування первинних фінансових потоків у виробництво нових видів продукції не становить особливих проблем. Успіх нового проекту залежить, насамперед, від якості спостереження та контролю за графіком упровадження нововведень і дотриманням бюджету. Саме ці завдання окреслюють власники заводу аудиторам як першочергові, тобто перевірка всіх вищезазначених аспектів (операцій) процесу «Проектування та розробка». В межах цього дослідження нами було поставлено значно складніше завдання: порівняти результати проекту з очікуваними на початку його впровадження за прибутком і витратами. Така перевірка (аудит) забезпечує керівництво компанії необхідною інформацією про результативність роботи персоналу в цілому. Фактичні результати можуть бути нижчими за очікувані, тоді слід з'ясувати, чому так сталося: чи попередні оцінки були доволі оптимістичними, чи це пояснюється іншими обставинами.

Аналіз наукових досліджень та джерел. Дослідження проблем формування кластерних систем, інституційних і функціональних форм реалізації принципів кластерного підходу проводилися зарубіжними науковцями: Л. Абалкіним, А. Аганбегяном, С. Анфіногентовим, О. Безсоною, В. Бондаревим, А. Буряком, М. Войнаренко, Л. Вороновим, С. Глазьєвим, Є. Дахменом, Л. ДеМаном, О. Дубровець, В. Капелюшниковим, С. Крапчаном, М. Крупницьким, Т. Кутаковою, Є. Лімером, А. Поліді, М. Портером, В. Прайсом, В. Прокоф'євим, О. Пчелінцевим, С. Сиваєвим, В. Сивим, Б. Скоковим, М. Тодаро, В. Токмаковим, І. Толенадо, П. Фішером, Д. Якобсом, Л. Янгом, Є. Ясіним та ін.

Метою роботи є дослідження ефективності функціонування кластеру процесів життєзабезпечення в регіоні.

Виклад основного матеріалу. Щоб запобігти в майбутньому впровадженню проектів, що ґрунтуються на занадто оптимістичних оцінках, слід вести облік фактичних і прогнозованих результатів діяльності персоналу процесу «Проектування і розробка». Таким чином, одне з завдань аудиту полягає в тому, щоб прогнозовані оцінки збігалися з фактичними результатами. Обов'язковою умовою проведення операційного аудиту процесу повинна стати визначеність результатів проекту. Якщо аудит починають проводити раніше терміну визначеності, то можливі помилкові результати. Крім того, не завжди, навіть маючи фактичні результати, вдається порівняти їх з прогнозованими, часом доволі складно оцінити кількісно вплив якісного фактора.

Серйозним недоліком у розрахунках при виборі керівництвом КП «Соснівська СУБ» проекту, дослідженого нами, є повне ігнорування інформації щодо клієнтської бази, адже в умовах висококонкурентного ринкового середовища клієнтська база – це суттєвий нематеріальний актив, а за визначенням ряду керівників успішних компаній – головний актив підприємства.

Операційний аудит повинен проводитися, насамперед, шляхом перевірки документації по процесах СМЯ КПЖ, тому що вона, з одного боку, є інформаційною базою для проведення операційного аудиту, а з другого – результатом діяльності окремих працівників, що потребує перевірки виконання ними операцій відповідно до вимог стандартів. Це, власне, і є сам операційний аудит – оцінювання результативності процесів через оцінювання діяльності персоналу.

Нами пропонується така матриця дій у межах методики проведення операційного аудиту СМЯ КПЖ (рис. 1).

В таких матрицях пов'язані всі чотири рівні управління:

I рівень – вищий, представлений керівником;

II рівень – стратегічний, представлений заступником керівника з якості;

III рівень – тактичний, об'єднує керівників підрозділів;

IV рівень – виконавчий.



Рис. 1. Етапи операційного аудиту в СМЯ КПЖ на базі процесного підходу

Аудитор повинен перевірити, як виконуються зазначені в матриці роботи (операції процесу). Наступним етапом операційного аудиту повинна бути перевірка фактичної відповідності операцій процесу встановленим вимогам стандартів якості. Системний підхід до управління якістю означає, що кожний процес перебуває у взаємодії з іншими процесами, тому наступним етапом є визначення цих зв'язків. Під час завершення перевірки оцінюється результативність процесу через оцінювання діяльності персоналу.

Розглянемо методику проведення операційного аудиту на прикладі ряду процесів СМЯ КПЖ з поясненням процедур, що виконуються:

1. Підготовка персоналу. Аудит процесу «Підготовка персоналу» необхідно розпочинати з перевірки дотримання стандартів визначення потреби в людських ресурсах. Згідно з управлінською матрицею цього процесу цю операцію виконують керівники підрозділів спільно з відділом управління персоналом. Аудитору слід ознайомитися зі штатним розкладом, переконатися, що кваліфікаційний склад відповідає положенням цього документа, у випадку виявлення невідповідностей – встановити винних за управлінською матрицею стандарту. Керуючись стандартом «Управління документацією», аудитору слід перевірити розрахунки потреби в людських ресурсах, використовуючи Положення про підрозділи, структурні схеми підрозділів і наявні нормативи чисельності. Процедурою управління нормативною документацією цього стандарту визначено, що вона отримується за заявками підрозділів організації і реєструється в Переліку нормативної документації. Тому в ході перевірки аудитор з'ясовує, чи є вона на підприємстві і чи використовується в плануванні. Якщо є розходження між потребою в ресурсах, розрахованою аудитором і визначеною на підприємстві, з'ясовуються причини відхилень. Ми вважаємо, що цей момент у перевірці має істотне значення, адже на практиці часто невідповідності в інших процесах СМЯ КПЖ пов'язані саме з цим чинником.

У ході перевірки аудитору слід встановити відповідність кількісного та якісного складу працівників штатному розпису, за наявності невідповідностей визначити причини й винуватців виявлених відхилень на різних рівнях управління. Розподіл відповідальності персоналу за виконання цієї операції визначається за управлінською матрицею.

Аудитору необхідно перевірити дотримання вимог стандарту «Підготовка персоналу» в частині «організація прийому кадрів», зокрема переконатися в наявності всієї необхідної документації, перелік якої міститься у зазначеному стандарті. Особова картка відноситься до записів по якості та керується за процедурами стандарту «Управління записами про якість». Ведення, облік і зберігання трудових книжок здійснюється в порядку, передбаченому «Інструкцією про порядок ведення трудових книжок на підприємствах». Аудитор перевіряє дотримання вимог цих нормативних документів, при виявленні невідповідностей встановлюються винуватці їх виникнення на всіх рівнях управління.

Кожний працівник організації має бути ознайомлений зі змістом політики і цілями у сфері якості, тому аудиторі слід перевірити виконання цієї вимоги стандарту «Підготовка персоналу». Для цього перевіряються трудові угоди на предмет наявності в них окремих пунктів, які передбачають ознайомлення працівника, що працевлаштовується, з політикою якості на підприємстві. Також слід вивчити протоколи зборів з обговорення політики у сфері якості з метою перевірки контролю доведення політики до відома персоналу організації, відповідальними виконавцями цієї роботи (операції) є керівники структурних підрозділів. За наявності невідповідностей по цьому пункту вимогам стандарту встановлюються винуватці.

Важливою операцією процесу «Підготовка персоналу» є оцінювання результативності проведених заходів з усунення недоліків у компетентності персоналу. Аудитору слід переконатися в тому, що ця робота виконана відповідно до вимог стандарту «Коригувальні та попереджувальні дії». Якщо в ході перевірки з'ясується, що такі дії не проводилися, а результати роботи керівників підрозділів з підвищення компетентності персоналу незадовільні, аудитор за допомогою управлінської матриці визначає винуватців і відображає виявлені невідповідності у звіті.

В ході аудиту перевіряється виконання вимог стандарту «Аналіз з боку керівництва» (за визначенням, наведеним у стандарті, аналіз – це діяльність, що здійснюється для встановлення придатності, адекватності, результативності даного об'єкта для досягнення встановлених цілей). Аудитору слід переконатися, що така діяльність здійснюється відносно операцій процесу СМЯ «Підготовка персоналу», вхідними даними для процесу «Аналіз з боку керівництва» можуть бути наявність випадків збоїв у роботі внаслідок невчасного забезпечення ресурсами, невідповідності кваліфікації тощо. Якщо в ході перевірки виявлені подібні факти, то аудитору необхідно звернути увагу на результати аналізу, чи оформлені вони наказом керівника організації, чи містяться вони в звітах представника керівництва з якості, чи розроблений план заходів з проведення коригувальних та попереджувальних дій.

Такий порядок проведення операційного аудиту, коли операції розглядаються у взаємодії з іншими процесами СМЯ, забезпечує системний підхід до перевірки.

2. Проектування і розробка – вихідний етап життя продукту, що покликаний забезпечити переклад попередніх параметрів продукції, які містяться в описі маркетологів, мовою технічних вимог до матеріалів, конструкцій, технологічних процесів. Це досягається шляхом:

- розробки і реалізації програми проектування, що включає контрольні точки оцінювання проекту на кожному етапі програми;
- залучення до аналізу проекту представників різних підрозділів організації;
- затвердження всієї документації, що є основою проекту на відповідних рівнях керівництва, які несуть відповідальність за виробництво продукції.

Основні положення по розробці технічного завдання, конструкторської та технологічної документації, прийманню результатів розробки, підготовки і освоєння виробництва, випробуванню дослідних зразків продукції, а також підтвердженню їх відповідності обов'язковим вимогам встановлено в стандарті «Проектування і розробка». Використовуючи матрицю розподілу відповідальності персоналу за роботи в цьому процесі, аудитор перевіряє:

- 1) процедури управління проектуванням і розробкою;
- 2) документи і записи, оформлені при виконанні операцій процесу;
- 3) взаємодію процесу «Проектування і розробка» з іншими процесами СМЯ;
- 4) критерії оцінювання результативності процесу.

На завершення перевірки аудитор дає оцінку діям персоналу щодо забезпечення якості проектування і розробки.

Вхідні дані для проектування і розробки документально оформлюються у вигляді технічного завдання. В ході перевірки слід впевнитися в наявності технічного завдання, його погодженості з іншими службами та затвердженні керівником підприємства. При невиконанні або неналежному виконанні цієї операції відповідна служба (в нашому випадку це технічний сектор (ТС)) несе відповідальність у межах своєї компетентності. Аудитору необхідно вивчити вимоги замовника, пропозиції відділу збуту, які аналізуються на достатність техніко-економічного опрацювання. Такий аналіз здійснює начальник ТС, тому слід перевірити виконання ним цієї роботи на відповідність повноті, недвозначності й несуперечності вимог замовника та пропозицій відділу збуту.

Стандартом «Проектування і розробка» визначений порядок виділення коштів на матеріальне стимулювання за результатами постановки продукції на виробництво, тому в ході перевірки аудитор повинен впевнитися в тому, що розподіл матеріальних коштів проводиться обґрунтовано, з урахуванням міри участі підрозділів у постановці продукції на виробництво. Розподіл матеріальних коштів здійснюють керівники підрозділів, і при виявленні аудитором порушень вони несуть відповідальність у межах своєї компетентності.

3. Управління документацією СМЯ. В ході аудиту слід перевірити виконання процедур управління документацією, які встановлені відповідним стандартом якості за видами документації. На підприємствах, що впровадили систему менеджменту якості, діють такі її види:

- політика у сфері якості;
- керівництво з якості;
- стандарти підприємства, положення, методичні інструкції;
- технологічна документація;
- зовнішні та внутрішні розпорядчі документи;
- нормативна й довідкова документація;
- інструкції (посадові, з охорони праці, з безпечного проведення робіт);
- конструкторська документація.

Політика у сфері якості перевіряється на адекватність, постійну придатність і актуалізацію. Аудитор встановлює відповідність політики у сфері якості на підприємстві вимогам стандарту «Розробка політики якості».

4. Управління витратами на якість. Проведення аудиту цього процесу пов'язане з низкою труднощів:

- у стандарті «Управління витратами на якість» як в основному нормативному документі СМЯ, що регулює цей процес, відсутні методичні підходи до організації функцій управління, обліку, планування, аналізу;

- відсутність нормативної документації ускладнює, а в окремих випадках унеможливує облік витрат на якість і, як наслідок, аналіз і планування;

- не розроблений типовий перелік витрат на якість за процесами, за видами витрат, що також ускладнює їх ідентифікацію, а відповідно й облік, тому що на практиці, особливо в нетипових ситуаціях, важко виокремити витрати на забезпечення якості, які, на перший погляд, є загальними витратами на виробництво.

Необхідно, насамперед, встановити факт дотримання основних принципів формування собівартості якості (документальне підтвердження витрат; продуктивна спрямованість; належність витрат до діяльності економічного суб'єкта). Основним нормативним документом, що регламентує порядок її формування, є стандарт підприємства «Управління витратами на якість».

У деяких наукових джерелах наголошується, що ці принципи «...є вичерпними при вирішенні питання про включення в собівартість тих або інших витрат», але, на наш погляд, дотримання лише зазначених принципів неповною мірою відповідає завданням управління витратами на якість і може спотворювати інформацію про собівартість якості. Ми вважаємо, що принципи менеджменту якості можуть і мають бути і принципами кожного з процесів СМЯ, в тому числі й процесу «Управління витратами на якість». Якщо вся система менеджменту якості базується на принципах, визначених стандартом «Основні процеси і принципи», то кожна зі складових цієї системи також повинна базуватися на тих самих принципах.

Враховуючи вищезазначене та з метою ефективного контролю за визначенням собівартості якості, а також собівартості продукції з урахуванням її якості, доцільно використовувати і такі вельми важливі принципи: процесного та системного підходу, поєднання обліку поточних і стратегічних витрат.

Найпоширенішим порушенням, що допускається підприємствами, є ненадання первинних документів, які підтверджують понесені витрати, в т.ч. на якість, тому виявлені невідповідності первинних підтверджувальних документів встановленим вимогам стандартів підтверджують факт порушення відповідальними особами виконання операцій по їх заповненню. Проте ця обставина не може слугувати доказом відсутності витрат на якість, тому будь-які документи, за допомогою яких можна встановити достовірність факту витрат і їх розмір, а також зв'язок з процесом управління якістю, можуть слугувати обґрунтуванням їх включення в собівартість.

Основним завданням операційного аудиту процесу «Управління витратами на якість» є оцінювання діяльності персоналу, що здійснює цей процес, на основі наявних у стандарті критеріїв його результативності. Операціями досліджуваного процесу є: планування умовно-постійних витрат на якість; організація збору даних про витрати на якість; аналіз витрат на якість; розробка заходів щодо зниження витрат на якість; оцінка ефективності процесу.

5. Закупівлі. Продукція, що закуповується підприємством, повинна відповідати встановленим вимогам стандарту «Закупівлі». Дотримання таких вимог перевіряється в ході операційного аудиту, але в стандарті підприємства «Внутрішні аудити» відсутня методика проведення аудиту взагалі і операційного зокрема, що ускладнює його здійснення на практиці. Для проведення останнього необхідно скласти програму перевірки. В межах цього дослідження нами розроблена методика

операційного аудиту по процесах СМЯ та на прикладі окремих процесів показана послідовність змісту й виконання аудиторських процедур.

Критерієм результативності процесу «Закупівлі» в частині планування за стандартом є виконання виробничого плану, але, на нашу думку, цей критерій не дозволяє оцінити якість виконання операції планування закупівель, тому пропонується в СМЯ як критерій якості розробки планів та їх виконання визначати ступінь адекватності теоретичної моделі планового показника фактичним даним, на основі яких вона була розроблена.

6. Моніторинг і вимірювання. Розробка програми аудиту операцій цього процесу є важливим методичним питанням, тому що процедури вимірювання застосовуються в усіх процесах СМЯ, вони проводяться для демонстрації відповідності продукції, забезпечення відповідності СМЯ і постійного підвищення його результативності.

Моніторинг процесів СМЯ здійснюються не рідше ніж один раз на рік шляхом оцінювання отриманих результатів із застосуванням встановлених для кожного процесу СМЯ критеріїв результативності, на підставі яких оцінюється їх здатність досягати запланованих результатів (цілі відповідних процесів, вимоги до виконання процесів і оцінки їх результативності, встановлені в паспортах процесів тощо).

Критерії результативності процесів нетотожні з критеріями моніторингу і вимірювання. Згідно з термінологією стандарту СМЯ «Керівництво з якості» критерій – це ознака, на основі якої виробляється оцінка, визначення або класифікація чого-небудь. Критерії формують підходи, що дають можливість розробити оцінні показники, які є формою вираження результативності процесів. Ми вважаємо, що критерії моніторингу і вимірювання повинні розроблятися для:

- 1) процесів управлінської діяльності;
- 2) процесів забезпечення ресурсів (закупівля сировини та матеріалів, підготовка персоналу);
- 3) виробничих процесів.

У процесі формування системи доцільно дотримуватися таких принципів: достовірність, селективність, відповідність, відтворюваність, доступність, можливість інтерпретації, актуальність.

Критеріями процесів управлінської діяльності є вимоги до виконання процесів і оцінювання їх результативності, встановлені у відповідних стандартах якості. Основним методом формування критеріїв моніторингу і вимірювання є метод порівняння.

Висновок. Оцінка якості кластеру процесів життєзабезпечення є складовою процесу комплексної оцінки якості життя населення, що проводиться за допомогою системи індикаторів якості життя, згрупованих за рівнями потреб в три блоки (перший характеризує здоров'я населення та демографічну ситуацію; другий блок відображає задоволеність населення індивідуальними умовами життя; третій – оцінює духовний стан суспільства). Використовувані показники повинні відповідати таким вимогам: відображення найважливіших соціальних параметрів, що мають інтегральне значення для суспільства; відображення відчуття власного добробуту чи неблагополуччя членами суспільства; однозначне сприйняття та розуміння показника будь-яким громадянином на всій території України; достатня чутливість і здатність швидкого реагування на чинники, що змінюють умови життєдіяльності; наявність доступних для стандартного виміру кількісних характеристик, що забезпечують можливість порівняльного оцінювання і спостереження за динамікою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гукалова І.В. Якість життя населення України: теоретико-методологічні основи суспільно-географічного дослідження: дис. ... доктора геогр. наук: спец. 11.00.02 – «Економічна та соціальна географія» / Гукалова І.В.; Ін-т географії НАН України. – Київ, 2008.
2. Идентификация системного взаимодействия качества жизни и качества экономического роста: [монография] / [О.И. Бетин, Б.И. Герасимов, О.А. Ковынева и др.]. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 196 с.
3. Ковынева О.А. Управление качеством жизни населения: [монография] / О.А. Ковынева, Б.И. Герасимов; под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 88 с.

Стаття надійшла до редакції 12.09.2012.