- необходимая информация о продукте (номер поставки, дата и время производства, серийный номер, модель, комплектация).

Обратная связь должна содержать вклад в план действий, который может быть простым планом с одним мероприятием или более сложным, координирующим множество действий. Каждый сотрудник должен быть уведомлен о своих обязанностях.

План действий должен включать в себя следующую информацию:

- тип требуемого действия;
- требование конкретных действий;
- ответственные за завершение действия;
- дата завершения;
- обзор выполненных действий.

Управление жалобами должно быть тесно интегрировано с процессом производства, что позволяет анализировать сбои процесса, стоящие за жалобами, такими как предполагаемая причина, и информацию, касающуюся немедленных действий по локализации проблемы.

В заключение хотелось бы сказать, что хоть организации обычно и считают, что негативной обратной связи на свои продукты, работы и услуги следует избегать, однако именно с помощью нее возможно получить большое количество ценной информации. Такая информация поможет организации выявить и определить возможности, а также методы и способы для улучшения различных процессов. Управление жалобами клиентов является важной частью СМК любой организации. С помощью инструмента по работе с обратной связью, который полностью интегрирован в другие программные модули СМК, организация сможет успешно провести глубокий анализ своих отношений с клиентами. Организации, стремящиеся получить максимальную отдачу от своей СМК для повышения общего качества обслуживания клиентов, должны понимать важность обратной связи для подхода к качеству, стандартов и руководств, которые освещают путь к успеху в области качества, и программных приложений, которые предоставляют инструменты для сбора, анализа и обработки такой информации.

1. Assessing the Baldrige Award – <https://www.qualitymag.com/articles/84141-assessing-the-baldrige-award>
2. Insulet Chooses Pilgrim Software Solution – <https://www.qualitymag.com/articles/86684-insulet-chooses-pilgrim-software-solution>
3. 10 Ways to Help Your Quality Team Reduce Customer Complaints – <https://www.qualitymag.com/articles/95446-ways-to-help-your-quality-team-reduce-customer-complaints>
4. Customer Complaints Management: Drive Loyalty and Mitigate Risk Across Your Organization – <https://www.qualitymag.com/articles/95236-customer-complaints-management-drive-loyalty-and-mitigate-risk-across-your-organization>
5. Dealing with Unhappy Customers – <https://www.qualitymag.com/articles/91003-dealing-with-unhappy-customers>

Гаврикова Н.В., Чегнов И.С.

Организация и внедрение внутреннего аудита СМК на предприятии

*РТУ МИРЭА
(Россия, Москва)*

doi: 10.18411/lj-10-2020-120

idsp: ljournal-10-2020-120

Аннотация

В статье аудит рассматривается в качестве одного из приоритетных инструментов для внедрения на предприятии. Теория аудита определяет дальнейший путь развития аудиторской деятельности и позволяет систематизировать накопленный

в ней опыт. Кроме того, проведение аудиторской проверки в той или иной организации позволяет определять причины низкой эффективности расходования финансовых ресурсов, а также выявлять нарушения ведения отчетности.

Ключевые слова: аудит, система менеджмента качества, стандарт, качество, аудиторская проверка, продукция, услуги.

Abstract

The article considers audit as one of the priority tools for implementation at the enterprise. The theory of audit determines the further development of audit activities and allows you to systematize the experience accumulated in it. In addition, conducting an audit in an organization allows you to determine the reasons for low efficiency of spending financial resources, as well as identify violations of accounting.

Keywords: audit, quality management system, standard, quality, auditor check, production, services.

Актуальность данной статьи обусловлена тем, что роль внутреннего аудита в современном мире стремительно растет. Это объясняется как ростом экономики, так и усилением конкуренции, а также другими факторами, способствующими повышению роли корпоративного управления на том или ином предприятии, одним из инструментов которого как раз-таки и является внутренний аудит.

Для начала разберемся что же такое система менеджмента качества. Универсализируя различные определения, которые были разработаны ISO, можно сказать, что система менеджмента качества (СМК) – система, постоянно формирующая политику и цели в области качества, а также занимающаяся достижением данных целей.

В чем же назначение системы менеджмента качества на предприятии? Данная система основывается на обеспечении качества продукции и (или) услуг предприятия, а также настраивании данного качества на ожидания потребителей. При этом главная задача СМК заключается не в установлении контроля за каждой единицей продукции, а в недопущении ошибок в работе, которые в свою очередь могут привести к появлению так называемого брака.

Рассматривая СМК невозможно не упомянуть такой инструмент корпоративного управления, как аудит. Как же следует его понимать? Аудит системы менеджмента качества (СМК) – это деятельность по ее оценке. Оценка этой системы проводят, к примеру, на соответствие требованиям определенного стандарта или внутренним регламентам той или иной организации. В результате данной оценки получают свидетельства в виде некой информации, которая напрямую связана с критериями аудита. Аудит проводится в несколько этапов (рис. 1).

Рисунок 1 - Этапы аудиторской проверки.

Требование – потребность, которая устанавливается, предполагается или является обязательной.

Несоответствие – невыполнение требования.

Свидетельство аудита – некая информация, связанная с критериями аудита.

Критерии аудита – совокупность требований, политик и процедур.

Наблюдения аудита – так называемые результаты оценки свидетельств аудита в соответствие с его критериями.

Заключения по наблюдениям аудита – сведения, которые были предоставлены аудиторской группой после рассмотрения наблюдений аудита и его целей.

Касаемо участников аудита – выделяются следующие аудиторские роли:

Заказчик аудита – лицо, которое заказало аудит. Как правило заказчиком аудита выступает руководство проверяемой организации.

Аудиторы – специалисты, которые занимаются аудитом (к примеру, проверяют документы финансовой отчетности).

Технические эксперты – это специалисты, которые занимаются предоставлением специальных знаний или опыта аудиторам.

Проверяемая сторона – это лица, в роли которых могут выступать внутренние аудиторы, как руководство организации, так и ее любой сотрудник.

При этом аудит рассматривается в 2 видах: внутренний, а также внешний, который в свою очередь подразделяется на инициативный, обязательный и аудит по специальным заданиям (рис. 2).

Рисунок 2 - Виды аудита.

Внутренний аудит - деятельность, которая осуществляется внутри лица, в отношении которого проводится аудиторская проверка, его подразделением, т.е. службой внутреннего аудита. Роль данной службы в свою очередь определяется руководством аудируемого лица.

Цель внутреннего аудита заключается в эффективном выполнении сотрудниками организации своих функций. Внутренний аудит проводят аудиторы, которые работают в данной фирме. Если рассматривать небольшие организации – в них может вовсе и не быть штатных аудиторов.

Внешний аудит – деятельность по независимой проверке бухгалтерского учета, которая, к примеру, осуществляется аудиторами или аудиторскими фирмами.

Цель внешнего аудита заключается в подтверждении достоверности показателей отчетов или утверждении их недостоверности.

Аудит СМК не регламентируется ни международным, ни федеральным законодательством, в связи с этим отсутствуют какие-либо обязательные нормы, определяющие правила, а также порядок проведения аудиторской проверки систем менеджмента качества на том или ином предприятии. Объясняется это тем, что организация на добровольной основе проводит сертификацию систем качества. И

получается, что все работы, сопутствующие организации и внедрению СМК также являются их добровольной инициативой. Из этого следует, что организации, занимающиеся аудиторскими проверками, могут осуществлять свою деятельность без каких-либо дополнительных документов и (или) лицензий, а что касается внутреннего аудита – для его осуществления эти документы и подавно не нужны.

Но, несмотря на добровольную инициативу, существуют специальные правила, регламентирующие проведение аудиторских проверок систем менеджмента качества. Например, одним из таких специальных правил является международный стандарт ИСО 19011:2011, носящий название «Руководящие указания по аудиту СМК». Его можно использовать как для внутреннего, так и для внешнего аудита.

Предусмотрено ли наказание в случае непроведения аудита предприятию, бухгалтерская отчетность которого подлежит аудиторской проверке? В наше время не предусмотрены какие-либо меры ответственности за непроведение данной проверки. Но необходимо помнить, что согласно изменениям, которые были внесены в ФЗ «О бухгалтерском учете», организации необходимо указывать информацию о том, подлежит ли она аудиту.

Помимо этого, аудиторское заключение представляется в налоговый орган. В случае непредставления этого заключения соответствующий орган будет налагать штраф или подвергать административной ответственности должностное лицо, которое является ответственным за подачу заключения. Сумма штрафа будет составлять 200 рублей за каждый непредставленный документ. В случае повторного нарушения штраф уже может составлять от 10 до 20 тыс. рублей, либо же последует дисквалификация на срок 1-2 года.

Для наглядности и понимания процедуры проведения аудиторской деятельности системы менеджмента качества (СМК) рассмотрим реальный пример аудиторской проверки организации ООО «ЧЕНИКС», которая располагается в городе Уфе и занимается оптовой торговлей строительными материалами и изделиями. Данной компании было выписано аудиторское заключение, в результате которого было выяснено, что бухгалтерский учет по оплате труда в ООО «ЧЕНИКС» в отношении налогов и начисления заработной платы полностью достоверен, все необходимые начисления занесены в регистры учета, но сама организация имеет следующие нарушения:

- Трудовые договора не соответствуют требованиям, которые предусмотрены ст. 57 Трудового кодекса РФ;
- режим рабочего времени не соответствует ФЗ «О бухгалтерском учете»;
- наблюдается невыплата компенсаций за задержку заработной платы, которые предусмотрены ст. 236 Трудового кодекса РФ.

В результате выявления данных нарушений аудитором было предложено устранить их путем внесения в Трудовые договора пунктов:

- 1) Четкая установка режима как рабочего времени, так и времени отдыха;
- 2) В случае задержки заработной платы начислять и выплачивать компенсацию в соответствии со ст. 236 Трудового кодекса РФ.

Исходя из всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что аудиты - это одни из главных инструментов оценки эффективности функционирования системы менеджмента качества (СМК). Организация и внедрение данных проверок для руководства какого-либо предприятия играет немаловажную роль, ведь это позволяет выявить несоответствия критериям аудита, которые в свою очередь заданы определенными стандартами, а также вести подготовку к прохождению внешней проверки, которая проводится в рамках сертификации производства.

Проведение данных проверок осуществляется в соответствии с программой аудитов на основании плана аудита, который был подготовлен руководителем аудиторской группы. В результате этого составляется отчет об аудите, содержащий в

свою очередь сведения о выявленных несоответствиях (если таковые имеются) и рекомендуемых корректирующих действиях, которые будут направлены на их устранение.

1. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»
2. Международный стандарт ИСО 19011:2011
3. Налоговый кодекс РФ
4. Трудовой кодекс РФ
5. Федеральный закон «О бухгалтерском учете»

Маршицкий А.А., Кузьменко О.В.

К вопросу оценки эффективности инвестиционных проектов в условиях риска и финансовой нестабильности

*Азово-Черноморский инженерный институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ
(Россия, Зерноград)*

doi: 10.18411/lj-10-2020-121

idsp: ljjournal-10-2020-121

Аннотация

В статье представлены методические аспекты оценки экономической эффективности инвестиционных проектов в области реального инвестирования, приведена система динамических критериев эффективности инвестиций. Представлены результаты оценки эффективности инвестиционного проекта по обновлению машинно-тракторного парка одного из крупных сельскохозяйственных предприятий. Приведены результаты оценки риска процесса реального инвестирования.

Ключевые слова: инвестиции, инвестиционный проект, риск, экономическая эффективность

Abstract

The article presents methodological aspects of assessing the economic efficiency of investment projects in the field of real investment, a system of dynamic criteria for investment efficiency is presented. The results of evaluating the effectiveness of an investment project to renew the machine and tractor fleet of one of the large agricultural enterprises are presented. The results of risk assessment of the real investment process are presented.

Keywords: investments, investment project, risk, economic efficiency

Одним из важных факторов развития любого хозяйствующего субъекта является объем привлеченных инвестиций и его инвестиционная привлекательность. В экономической литературе понятие «инвестиции» трактуется как вложение капитала с целью получения прибыли в будущем [1, С.56]. Совокупность практических действий по реализации инвестиций называется инвестиционной деятельностью. Как показали многочисленные исследования, инвестиционная деятельность предприятия включает в себя процесс составления текущих и перспективных планов и прогнозов с целью обозначения приоритетных задач, стоящих перед предприятием, понимания стратегии и тактики их выполнения, а также оптимизации использования ресурсов, находящихся в распоряжении хозяйствующего субъекта. Такие прогнозы помогут выделить основные направления поиска для расширения сфер деятельности предприятия, его развития, а также увеличить тот сегмент рынка, который приходится на данную организацию. Принятие управленческих решений в области реального инвестирования способствует повышению экономической стабильности хозяйствующего субъекта, что,