

ره‌یافت من | حسابرسی (ممیزی) فرایند های کسب و کار

شماره ۹ تاریخ ۸ آذر ماه ۱۴۰۳

محمد علی باقرپور ولاشانی

هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد

رئیس هیات مدیره شرکت ره‌یافت و راه‌برد نواندیشان پویا (ره‌نو)



در نوشتار قبلی (ره‌یافت من: شماره ۸) تعریف، اهمیت و ابعاد بروز رسانی و بهبود فرایند ها بیان گردید. نوشتار حاضر، به حسابرسی (ممیزی) فرایند ها اختصاص یافته است. حسابرسی فرایند کسب و کار (BPA^۱) را می توان به عنوان بررسی و تجزیه و تحلیل منظم، منسجم و هوشمندانه فرایند ها و خروجی های آنها با هدف شناسایی نقاط مستعد بهبود احتمالی و ارائه پیشنهادات لازم جهت بر طرف نمودن آنها دانست. بهبود کارائی و اثربخشی فرایندی و در نهایت افزایش رضایت ذینفعان مربوطه به عنوان مهم ترین مزایا و فواید این نوع حسابرسی می باشند. با توجه به ابعاد مختلف فرایند ها (ره‌یافت من: شماره ۸) انتظار می رود حسابرسی نیز به صورت متفاوت برای هر یک از آنها برنامه ریزی و اجرایی گردد. در بعد "اجرایی"، انجام حسابرسی عملیاتی فرایند ها با استفاده از معیار های مختلف از جمله شاخص های کلیدی عملکرد (KPI^۲) می تواند منجر به شناسایی نقاط مستعد بهبود اجرایی گردد. همچنین، بررسی و تجزیه و تحلیل سرمایه های انسانی هر فرایند از جنبه کمی و کیفی (صلاحیت فنی، ویژگی های شخصیتی، رضایت، تعهد سازمانی و...) ضروری می باشد. شواهد مختلف نشان داده که استفاده از افراد در مشاغل و نقش هایی که متناسب با قابلیت ها و ویژگی های آنها نیست، معمولاً باعث گردیده که عملکرد مطلوبی نداشته و بنابراین، برخی از نقاط مستعد بهبود فرایند ها از جنبه اجرایی می تواند ناشی از سرمایه های انسانی نامناسب و همچنین، بکارگیری نامناسب آنها باشد. در بعد "اطلاعاتی و گزارشگری" حسابرسان فرایند می توانند با استفاده از تحلیل ذینفعان از جنبه اطلاعاتی و تعیین نیاز ها و انتظارات (در صورتی که توسط سازمان انجام نشده یا نیاز به بروز رسانی داشته باشد)، میزان تامین آنها را از طریق سنجش میزان رضایت ذینفعان بررسی نمایند. بررسی های دیگر می تواند شامل مناسب بودن فرمت و محتوای فرم های مورد استفاده، کانال های ارتباطی، پردازش های صورت گرفته، فرمت و محتوای گزارشات تهیه شده، تناوب و بازه زمانی، تکنولوژی بکار گرفته و ... باشد. از بعد "کنترلی"، با فرض شناسائی و بروز رسانی ریسک های فرایندها، حسابرسان فرایند باید نسبت به وجود و اثربخش بودن فعالیت های کنترلی لازم برای کاهش سطح ریسک ها، به سطح قابل قبول اطمینان حاصل نمایند. در این زمینه، وجود نقاط مستعد بهبود اجرایی و گزارشگری می تواند حاکی از اثربخش نبوده فعالیت های کنترلی باشد.

¹ Business Process Audit

² Key Performance Indicators