

# Пример: задание по консультированию

- Когда-то (с 1999 по 2002 год) я работала внутренним аудитором в одной компании.
- У этой компании было три филиала; в головной компании и в каждой из дочерних структур имелись собственные обучающие программы и помещения, в которых проводилось обучение
- Предполагалось выполнить анализ используемых механизмов, выявить передовые подходы и оценить их экономическую эффективность.
- Поскольку этот вид работы не был типичным аудитом, было решено организовать его как задание по консультированию.
- В качестве метода мы избрали сравнительный анализ.

# Препятствия

- В то время такие задания встречались довольно редко; поэтому нам пришлось объяснять, что оно собой представляет. Это было очень важно, так как партнеры опасались, что по итогам выполнения задания им сократят бюджет на обучение или заберут учебную базу, - так что сотрудничать они явно не стремились.
- Было очень непросто подобрать показатели, которые были бы сопоставимы, и давали бы объективную картину обучающих мероприятий.
- Подготовительный этап занял больше времени, чем в совокупности полевая работа и составление отчетности.

# Инструментарий

- Опросник
- Показатели; к их подбору мы привлекли партнеров, благодаря чему они стали охотнее сотрудничать.
- Их знакомили с результатами, привлекали на протяжении всего выполнения задания, – таким образом, они действительно ощущали себя партнерами.

# Результаты

- Мы обнаружили множество примеров удачной практики (например, использовались средства дистанционного обучения (в 2001 году!) для специалистов по взаимодействию с клиентами, при обучении новых сотрудников, планировании тренингов и т.д.)
- Мы выявили возможности для совместного использования учебной базы, инструкторов, обучающих материалов, - все это способствовало повышению качества обучения, и в то же время – повышению его экономической эффективности.

# Где можно использовать методику сравнительного анализа в государственном секторе?

- Можно провести сравнительный анализ региональных подразделений, которые выполняют одинаковый процесс. В Венгрии это – Центры государственных услуг: если вам нужно оформить паспорт, то можно обратиться в любой такой центр. Соответственно, мы считаем, что процесс во всех центрах идентичен. Но так или это? Он везде занимает одинаковое время? Или одни центры работают лучше других? Почему? Что они делают по-другому?
- У министерств имеются различные подведомственные бюджетные организации, - можно выполнить сравнительный анализ одинаковых видов деятельности (ИТ, государственные закупки, обучение, бюджетирование и т.д.)