

Богодухова Мария Константиновна, магистрант,
Забайкальский государственный университет

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Аннотация. В условиях цифровизации экономики и обострения конкуренции эффективное управление компанией невозможно без четкого понимания и оптимизации ее внутренних механизмов. Ключевую роль в этом играет системное описание и оценка бизнес-процессов.

Ключевые слова: Бизнес-процесс, характеристики бизнес-процесса, методика оценки, методические подходы.

В настоящее время отсутствует общепринятая дефиниция термина «бизнес-процесс», но существуют разнообразные трактовки этого концепта. Зарубежные представители интерпретируют бизнес-процесс как комплекс разнородных мероприятий, при которых на «входе» задействуются различные ресурсы, а на «выходе» формируется продукт с потребительской ценностью; как всеобъемлющий и гибко координируемый комплекс взаимосвязанных бизнес-инициатив, ориентированных на получение клиентской выгоды; комплекс логически связанных операций, осуществляемых для получения конкретного результата коммерческой деятельности; механизм, трансформирующий внешние источники, в частности информацию, в внешние достижения – экономическую выгоду; объект, характеризующийся через входные и выходные точки, взаимодействия и организационные структуры, частично включающие компоненты потребителей продукции/сервисов, где происходит увеличение ценности создаваемой продукции/сервисов.

Отечественные исследователи определяют концепцию бизнес-процесса так: стабильный, целеориентированный комплекс взаимозависимых операций, который согласно определенной методологии, преобразует входные данные в конечные результаты, имеющие значимость для клиента; совокупность взаимосвязанных внутренних операций, берущих начало от одного или нескольких источников и завершающихся выпуском продукта, который соответствует требованиям потребителя по цене, сроку службы, обслуживанию и качественным характеристикам; структурированная комбинация повторяющихся и единичных операций, трансформирующих первичные ресурсы и данные в готовый результат согласно заранее определенным нормативам.

Проанализировав разнообразные подходы, можно предложить универсальное определение: бизнес-процесс есть логически упорядоченный, регламентированный комплекс целенаправленных мероприятий, трансформирующий исходные ресурсы посредством управленческого влияния в конечный результат, представляющий ценность для клиента.

Каждый бизнес-процесс характеризуется тремя ключевыми параметрами, раскрывающими его функциональное назначение и обосновывающими необходимость его внедрения в организации. Информация предоставлена на рисунке 1.



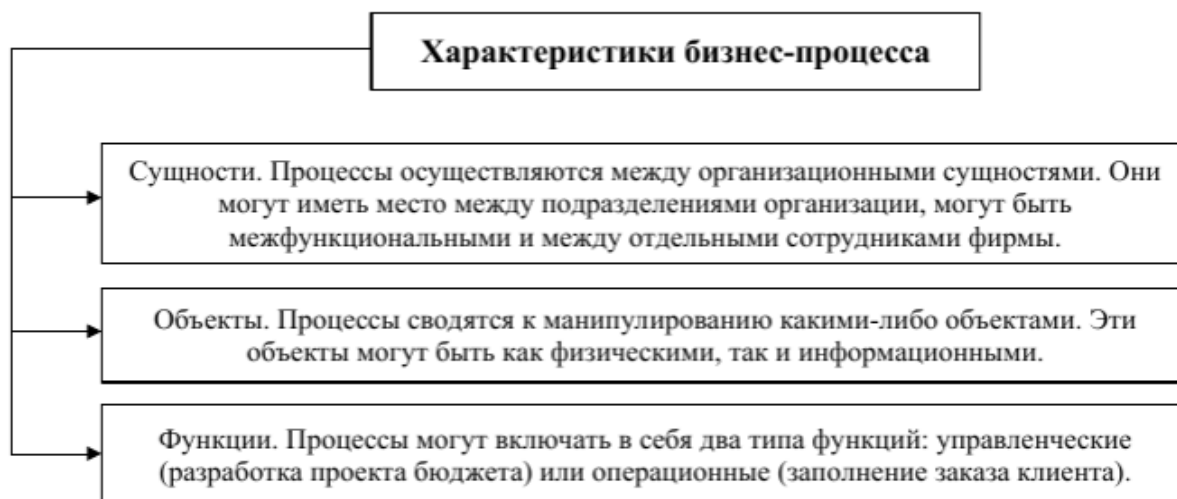


Рисунок 1. Характеристики бизнес-процессов.

В современное время можно наблюдать разнообразие признаков, по которым классифицируются бизнес-процессы предприятия. Если бизнес-процесс не соответствует хотя бы одной из своих характеристик при стремлении к общей цели бизнеса, можно сказать, что он малоэффективен, а в худшем случае – приводит компанию к финансовым потерям или состоянию, близкому к нулевой эффективности.

В таблице 1 представлены методы оценки бизнес-процесса:

Таблица 1

Методические подходы и виды анализа (оценки) бизнес-процессов

Критерий	Качественный анализ	Количественный анализ
Методический подход	Субъективные оценки, мнения, экспертиза	Детальный сбор и изучение количественных показателей
Объект анализа	Состав, способы реализации, особенности хода процессов	Показатели процесса, продукта и удовлетворенности клиентов
Цели анализа	Получение информации об особенностях хода бизнес-процесса. Выявление проблемных участков. Обнаружение лишних или отсутствующих функций	Получение объективной картины на основе количественных показателей. Идентификация проблемных зон и возможностей для совершенствования. Оценка эффективности внесенных усовершенствований.
Основные методы	SWOT-анализ: выявление сильных/слабых сторон, прогноз изменений (например, через анкетирование). Выделение проблемных зон: через визуализацию проблем на схеме на основе опросов; ранжирование процессов: классификация по эффективности и важности для определения приоритетов совершенствования	Анализ KPI: оценка эффективности по ключевым показателям (время, стоимость, брак и т.д.). Анализ временных рядов: изучение динамики изменения показателей во времени. Моделирование: прогнозирование поведения процесса в различных условиях



Источники информации	Анкетирование и опросы сотрудников и руководителей	Внутренняя отчетность, статистические данные, различные системы учета
Результат	Рейтинги, схемы с выделенными проблемами, приоритетный список процессов для улучшения	Графики, отчеты с цифровыми показателями, модели, прогнозы

Взвешенные управленческие решения требуют полной картины, которую можно получить только при комплексном использовании двух взаимодополняющих подходов к изучению бизнес-процессов. С одной стороны, количественный анализ обеспечивает объективную числовую базу, необходимую для обоснования решений и оценки эффективности. С другой стороны, экспертные оценки в рамках качественного анализа незаменимы для обнаружения проблематичных зон и «узких мест». Таким образом, именно сочетание качественного и количественного методов представляет собой наиболее продуктивный путь к глубокому пониманию бизнес-процессов.

Список литературы:

1. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI в.: пер. с англ. – М.: Вильямс, 2010. – с.
2. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 544 с.
3. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе. СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 1997. 332 с.

