

УДК 004.451.25

А. О. ГУРЩЕНКО, П. А. МАРСИКОВА (ГБ-21)
Научный руководитель – ст. преп. *Л. Г. СИДОРОВА*

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

Рассматриваются самые распространенные подходы к управлению бизнес-процессами, а также особенности применения каждого из них.

Современное развитие экономики требует постоянного повышения эффективности управления бизнес-процессами (БП). Каждое предприятие стремится занять лидирующие позиции на конкурентном рынке, поэтому все они стремятся иметь свою собственную стратегию создания преимуществ над другими. Для того чтобы повысить конкурентоспособность предприятия, следует грамотно описать все происходящие на предприятии бизнес-процессы в соответствии с основной целью предприятия, постоянно внедрять новые технологии, совершенствовать выпускаемый товар и технологии его производства, использовать только высококачественные сырье и материалы, иметь в наличии квалифицированных сотрудников.

Многие авторы, такие как Журавлёва Е. П., Адинцова Н. П., Матушевская Е. А., рассматривают бизнес с точки зрения цифровизации и внедрения в него современных технологий. Все это, по их мнению, поможет уменьшить процент ошибок, оптимизировать системы управления основными технологическими процессами и сократить расходы предприятия.

Чтобы управлять, вы должны управлять процессами. Управление процессами позволяет сосредоточиться не на работе отдельных отделов, а на результатах организации в целом. Процессный подход меняет представление об организационной структуре. Главный элемент – это процесс. Согласно одному из принципов процессного подхода, организация состоит не из отделов, а из процессов [2].

Перед тем как выделить современные подходы к управлению бизнес-процессами, приведем определение бизнес-процесса. Так, бизнес-процесс представляет собой совокупность взаимосвязанных действий, которые направлены на производство товаров, оказание услуг или создание нематериальной ценности. Он формируется вместе с появлением необходимости покупателя, а также завершается удовлетворением спроса. В настоящее время существует множество подходов в менеджменте бизнес-процессов. Рассмотрим самые распространенные подходы [1].

Первый подход – это «теория ограничений». Суть данной теории заключается в том, что в любой момент времени на любую систему может действовать только одно ограничение, которое будет влиять на производительность системы. Получается, что независимо от того, насколько быстро будут работать звенья в цепочке системы, конечный продукт может быть получен только со скоростью производства «узкого места». Расширяя его, вы можете повысить производительность всей системы. Это означает концентрацию усилий только на одном узком месте, а не распределение их по всей системе. Но, несмотря ни на что, эта концентрация приводит к невероятным результатам уже через 1–3 месяца [2].

Следующий подход – «реинжиниринг бизнес-процессов», используется для улучшения существующих процессов. Этот метод состоит из 3 простых шагов:

- 1 Создание модели идеального применения бизнес-процесса (БП) в компании.

- 2 Поиск способов приближения существующего БП к идеальному шаблону.

- 3 Внедрение предложенных решений и оценка их эффективности

Реинжиниринг может помочь оптимизировать деятельность компании и улучшить финансовые показатели, даже если результаты не идеальны. Мозговой штурм можно использовать для поиска простых и эффективных идей при поиске путей оптимизации развития предприятия [3].

«Моделирование и симуляция бизнес-процессов» – этот метод выступает инструментом, который позволяет создать интерактивные модели, многократное осуществление действий в программе дает возможность приобрести статистические данные, которые помогают получить ответ на многие вопросы.

Симуляцию можно применять для того, чтобы найти узкое место в процессе, которое замедляет его работу, либо дать оценку числу ресурсов, требуемых с целью выполнения процесса. При использовании симуляции можно увидеть, какое количество людей за день вы сможете обслужить и как клиенты будут формировать очереди. Статистические данные, которые были получены в ходе симуляции, имеют все шансы быть базой с целью внедрения подхода «шесть сигм» [2].

– подход «шесть сигм» направлен на снижение ошибок при выполнении различного рода работ. Использование данной концепции позволяет не тратить рабочее время на исправление ошибок.

Основные принципы методологии «шесть сигм»:

- 1 Необходимо для развития предприятия стремиться к стабильности и предсказуемости БП.

- 2 Любой БП должен быть измеримым числовыми показателями.

- 3 Управление компанией должно основываться на достоверных данных и фактах.

4 Сотрудники всех иерархических уровней должны быть заинтересованы в повышении качества работы.

Подход «шесть сигм» гарантирует, что на миллион итераций приходится не более 3–4 дефектов. Работники организованы подобным способом, чтобы ошибки появлялись не чаще, чем в 0,000004 % времени. Этот предел применим как к ручным, так и к компьютеризированным операциям [3].

Подход «бережливого производства» направлен на сокращение всех видов потерь, под которыми понимают любые действия, использующие ресурсы предприятия, но не создающие товаров, а также ценностей для конечного потребителя. При использовании данного подхода следует разделить операции на полезные и бесполезные для клиента, а также уменьшить расходы как времени, так и ресурсов на вторую категорию операций.

Подход «точно в срок» ориентирован на синхронизацию потоков сырья, товаров и информации (рисунок 1). Такого рода подход обеспечивает то, что ресурсы прибывают в нужное место в нужное время и в нужном количестве. Эта стратегия позволяет сбалансировать нагрузку на систему и персонал и избежать периодов простоя и спешной работы. Такая практика требует навыков управления временем и гибкого управления производственными графиками [3].



Рисунок 1 – Организация процесса по технологии «точно в срок»

«5S» – это механизм бережного изготовления, который дает возможность осуществить рабочее пространство наиболее эффективным образом. Система состоит из 5 шагов (рисунок 2):

- 1 Выделить нужные и ненужные вещи.
- 2 Оптимизировать хранение вещей таким образом, чтобы было возможно их быстро найти.
- 3 Поддерживать место в порядке.
- 4 Нормализовать рабочие процессы.
- 5 Обеспечить правильное выполнение процессов и операций [2].

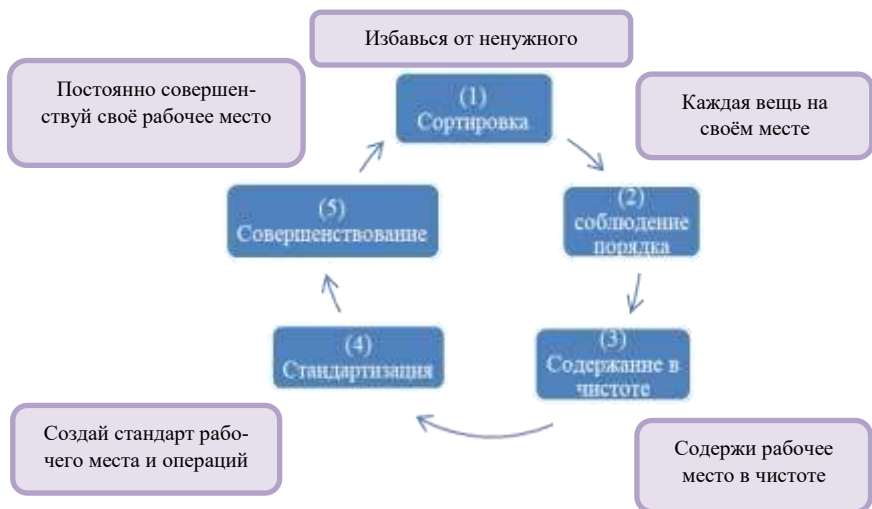


Рисунок 2 – 5С-технология создания эффективного рабочего места

Составление плана согласно методу «канбан» гарантирует прозрачность процесса и передачу результата на следующий этап. Сотрудники, работающие в системе, приобретают всю требуемую информацию, а также имеют возможность координировать действия своей команды.

Основным инструментом данного подхода считается канбан-доска. Именно она может помочь визуализировать перечень задач, а также осуществлять контроль за их выполнением. Этот способ удобен тем, что позволяет работать с сотрудниками на расстоянии, в режиме онлайн.

Доска разделена на несколько столбцов, которые отображают все без исключения этапы выполнения плана. На доске можно ставить цели, задачи, передвигать карточки по столбцам и оставлять комментарии (рисунок 3).

Подход SCRUM используется, если нужна гибкость, скорость в разработке или осуществлении проектов и процессов. Поход направлен:

- на непрерывную связь с покупателем, для которого делается продукт;
- контроль качества.
- выполнение наиболее важных составляющих в кратчайшие сроки.

При этом циклы организованы таким образом, что в конце каждый покупатель получает рабочую часть продукта, которую он может оценить.

Одной из особенностей подхода является возможность включения многочисленных изменений в сам процесс. Современные подходы к управлению бизнес-процессами в значительной степени используют принципы SCRUM [2].

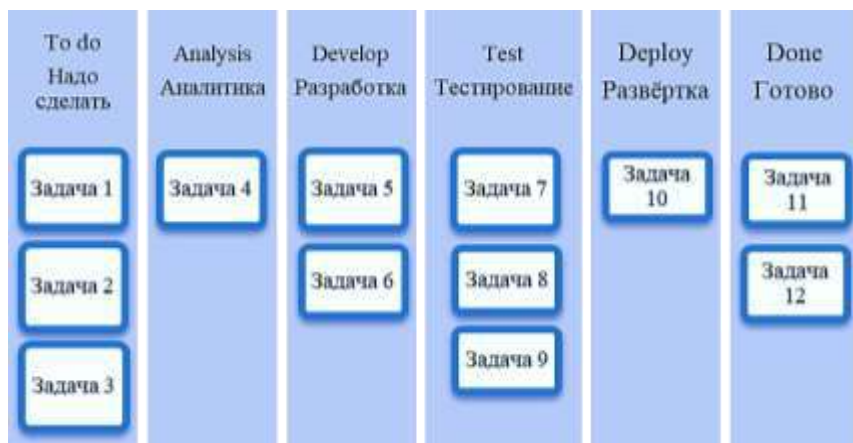


Рисунок 3 – Канбан-доска

«Кайдзен (Kaizen)» – это подход, направленный:

- на постоянное совершенствование производственных процессов, управления, вспомогательных бизнес-процессов и всей жизни в целом.

- улучшение деятельности всех сотрудников вне зависимости от занимаемой должности. Для достижения этой цели основное внимание уделяется использованию инструментов стандартизации и устранению технологических потерь. Особенность данного подхода заключается в использовании уже имеющихся ресурсов.

Применение вышеперечисленных подходов к управлению бизнес-процессами способствует повышению эффективности и конкурентоспособности предприятия. Чем больше предприятие, тем важнее управлять бизнес-процессами. При росте предприятия бизнес-процесс поможет автоматизировать многие процессы и выстроить коммуникацию с клиентом. На больших предприятиях, где работают больше тысячи человек, просто необходимо управлять бизнес-процессами, иначе проблем с каждым разом будет становиться все больше и больше и в конечном итоге работа предприятия может остановиться.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 Подходы к управлению бизнес-процессами [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://synergy.ru/>. – Дата доступа : 15.04.2023.

2 Современные подходы к оптимизации бизнес-процессов предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.evkoval.org/>. – Дата доступа : 10.04.2023.

3 Подходы к управлению бизнес-процессами [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://deep-vision.one/>. – Дата доступа : 12.04.2023.

Получено 01.06.2023