

ПРОЦЕСС И ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Фаттахов Денис Ринатович

студент, Филиал ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет (НИУ)», РФ, г. Нижневартовск

У бизнес-процесса существует множество различных, но между тем довольно схожих определений. А.В. Шеер, например, определяет бизнес-процесс как «связанный набор повторяемых действий (функций), которые преобразуют исходный материал или информацию в конечный продукт (услугу) в соответствии с предварительно установленными правилами».

В стандарте ISO 9000 процесс рассматривается как «Набор взаимосвязанных и взаимодействующих операций (действий), которые преобразуют входы в выходы».

Бизнес-процессы строятся таким образом, что каждый процесс должен иметь ценность для заинтересованных лиц. При идентификации бизнес-процесса исключаются излишние активности. В бизнес-процесс также должен включаться только минимально возможный набор сотрудников, необходимый для его выполнения. Это необходимо для того, чтобы снизить себестоимость товара или услуги (выхода бизнес-процесса).

Интерес к бизнес-процессам и процессному подходу развернула серия стандартов ISO 9000, в которых описаны требования к системам менеджмента качества. Процессный подход является одним из восьми главных принципов менеджмента качества. Суть процессного подхода заключается в идентификации процессов и управлении системой процессов в организации и взаимодействия таких процессов. Процессами необходимо управлять как единой системой путем создания сети процессов и их взаимодействия.

Если организация использует процессный подход, это значит, что в ней деятельностью и ресурсами управляют как процессом. Процессный подход является эффективным способом для организации предпринимательской деятельности и управления ею для создания ценности для заинтересованных лиц. Если в функциональном подходе управление идет через функции подразделений организации, то в процессном подходе объекты управления – процессы. Таким образом, процесс может затрагивать несколько подразделений, и управляют уже им.

Процессный подход предполагает отсутствие жесткой вертикальной иерархии между организационными единицами в компании, и усиление горизонтальных связей между ними. Процессный подход ориентирован на интеграцию и согласование процессов для достижения запланированных для организации целей. Горизонтальная ориентация бизнес-процессов предполагает ориентацию на заказчика.

Процессный подход дает возможность наиболее полно и формализовано описывать деятельность компании графически, поскольку в описании процессов преобладают модели, построенные на основе какой-либо методологии.

Моделирование бизнес-процессов – это деятельность, в ходе которой формируются модели функционирования организаций, в которой описываются различные процессы, связи между ними, информационные системы, персонал, ресурсы и многое другое.

Моделирование деятельности подразумевает создание модели, адекватно отражающей реальный объект — организацию.

При помощи моделирования бизнес-процессов можно анализировать как внутреннюю деятельность организации (деятельность организации в целом, деятельность отдельных структурных подразделений), так и внешнюю (проанализировать ее взаимодействие с внешними заказчиками, поставщиками). На мой взгляд, наличие таких данных о внешней и внутренней деятельности организации необходимо для руководства, поскольку оно позволяет быть более компетентным в вопросах улучшения работы компании.

Наличие комплексной модели предприятия является основой для выполнения следующих работ:

- проведения анализа, оценки и внесения предложений по совершенствованию деятельности предприятия;
- разработки автоматизированной системы управления предприятием;
- разработки системного проекта и внедрения корпоративной информационной системы (КИС), поддерживающей систему управления;
- подготовки и проведения процедуры сертификации предприятия в соответствии с требованиями международных стандартов качества серии ИСО 9000.

Поскольку процессный подход предполагает изменение направления вектора труда от вертикального (на начальника) к горизонтальному (на заказчика), моделирование бизнес-процессов помогает лучше понимать рядовым сотрудникам и руководству, на что ориентирован результат их деятельности.

Преимущество моделирования бизнес-процесса заключается в том, что избегаются риски получения неудовлетворительных результатов при использовании новых приемов ведения бизнеса. Модель можно изменять и наблюдать результат, не прибегая при этом к реальным изменениям в процессах компании. Это значит, что моделирование бизнес-процессов может сократить издержки на совершенствование деятельности компании, которое является вынужденным мероприятием в современном мире.

Моделирование деятельности организации – это процесс документирования работы предприятия в целом или какой-либо предметной области предприятия, его целей, задач, различных ресурсов. Такое определение можно использовать, если самой модели деятельности еще не существует. В противном случае, в моделирование помимо документирования можно отнести также процессы анализа и оптимизации работы.

Моделирование бизнес-процессов основывается на некоторых принципах. Таким образом, модель строится с учетом целей моделирования, поэтому в ней должны быть четко определены методы, которые будут использоваться.

При моделировании деятельности организации необходимо руководствоваться эталонными и референтными моделями. Эталонные модели – это такие модели, которые уже включают себя базовый набор процессов верхнего уровня, построенный на основе лучших практик в бизнесе. Референтную же модель можно рассматривать как частный случай эталонной, различие заключается в том, что эталонная модель может быть использована для любой организации, а референтная модель привязана к какой-либо отдельной отрасли.

Существуют стандартизированные, опробованные временем методологии и инструментальные средства, с помощью которых можно обследовать предприятие и построить его модель. Главное их достоинство – простота и доступность к овладению.

Методология моделирования – учение о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности в области структурного анализа.

Методология это совокупность различных способов представления объектов определенной предметной области и связей между ними в виде какой-либо модели.

Если говорить об организации, то ее предметная область – некоторая часть ее деятельности, которая легко выделяется (например, финансовая деятельность) и может быть разбита на простые элементы или процессы.

Суть методологии заключается в том, чтобы пользователь имел какой-либо стандартизированный алгоритм шагов, который позволяет достичь заданного результата. Модель можно считать эффективной, если она приносит результаты в соответствии с поставленными целями и задачами.

Важнейшими понятиями любого метода моделирования бизнес-процессов являются понятия объекта и связи. Каждый объект модели отражает некоторый реальный объект так называемой предметной области (организации), люди, документы, машины и оборудование, программное обеспечение и т. д. Как правило, в рамках одного метода объекты модели, отражающие различные сущности реального мира, также являются разными. Связи предназначены для описания взаимоотношений объектов друг с другом. К числу таких взаимоотношений могут относиться: последовательность выполнения во времени, связь при помощи потока информации, использование другим объектом и т. д.

Для каждого объекта и связей характерны ряд параметров, или, как принято говорить, атрибутов, отражающих определенные характеристики реального объекта. Состав атрибутов зависит от типа, отображаемого при помощи модели реального объекта организации. Атрибутами могут служить такие характеристики, как номер объекта, название, описание, длительность выполнения (для функций), стоимость и др.

На практике при создании моделей организации описание атрибутов объектов модели осуществляется при помощи специальных инструментальных средств моделирования бизнес-процессов. Это позволяет сделать из простейшего «описания» бизнес-процесса более сложную «модель», на основе которой производят определенные вычисления, осуществляют анализ и оценку процесса.

Список литературы:

1. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Методология описания сети процессов - БНТУ, 2006.
2. Власова, Ламоткин. Квалиметрия и управление качеством.