

УДК 338.33

Алцыбеева Ирина Георгиевна

старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет»

Россия, г.Киров

Фокина Ольга Васильевна

к.э.н., доцент

ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет»

Россия, г.Киров

**БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ: ПОНЯТИЕ, КЛАССИФИКАЦИЯ,
ХАРАКТЕРИСТИКА**

Аннотация: Данная статья посвящена изучению сущности бизнес-процессов, которые происходят в каждой организации. Бизнес-процессы очень разнообразны и в статье представлена их комплексная классификация. Несмотря на такое многообразие бизнес-процессов существуют те характеристики, которые позволяют сравнивать их друг с другом и исследовать, совершенствовать.

Ключевые слова: разделение труда, бизнес-процессы, классификация, результативность, длительность, стоимость, эффективность

Alcybeeveva Irina Georgievna

senior lecturer

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education

«Vyatka State University»

Russia, Kirov

Fokina Olga Vasilevna

candidate of economic sciences, associate professor

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education

«Vyatka State University»

Russia, Kirov

BUSINESS PROCESSES: CONCEPT, CLASSIFICATION, CHARACTERISTICS

Abstract: This article is devoted to the study of the essence of business processes that occur in each organization. Business processes are very diverse and the article presents their complex classification. Despite such a variety of business processes, there are those characteristics that allow you to compare them with each other and explore, improve.

Keywords: division of labor, business processes, classification, efficiency, duration, cost, efficiency.

Анализ текущей ситуации на рынке отражает, что в современных условиях производственные предприятия должны обладать такими свойствами как гибкость и способность постоянно совершенствоваться. В последнее время все больше и больше внимания уделяется бизнес-процессам, происходящим в организации, т.к. детальное их исследование позволяет выявить существенные резервы повышения эффективности деятельности российских предприятий.

Двести лет назад Адам Смит положил начало разделению труда, разбив процесс производства на более простые операции и многократно увеличив производительность труда, рационально организовав выполнение данных операций. С тех пор такому понятию как «процесс» и управлению им уделяется пристальное внимание.

Понятие «процесс» можно рассматривать в широком смысле – это последовательно сменяющие друг друга явления, состояния и изменения, и в узком смысле – это комплекс последовательных действий, направленных на достижение заранее определенных результатов. Можно опираться на более полное определение, представленное в стандарте ISO 9000-2001: процесс – это любая деятельность или комплекс деятельности, использующая ресурсы

для преобразования входов в выходы, должна рассматриваться как процесс [1].

Если говорить о «бизнес-процессе», то его следует рассматривать как организационную подсистему, которая создает экономическую ценность для организационной системы через удовлетворение потребностей как внутренних, так и внешних клиентов в ресурсах и услугах [2]. В качестве ценности рассматриваем блага для клиента, причем внутренний клиент – это работник организационной системы (предприятия), внешний клиент – это тот субъект, который готов приобрести созданное благо.

В каждой организации параллельно действует большое количество многообразных бизнес-процессов:

- основных, результатом которых является продукция, услуга, работа, предоставляемая в качестве ценности внешнему клиенту с целью получения регулярного дохода (в ходе основных бизнес-процессов создается добавленная стоимость);
- вспомогательных (обеспечивающих), направленных на решение внутренних задач, поддержание основных бизнес-процессов, это бизнес-процессы инфраструктуры;
- управленческие, направленные на планирование, организацию, учет, контроль и регулирование процессов организации.

Комплексная классификация бизнес-процессов представлена на рисунке 1.

Несмотря на большое разнообразие бизнес-процессов можно выделить основные их характеристики:

- результативность – получение общественно востребованного блага (товара, работы, услуги) и его соответствие ожиданиям заказчика;
- повторяемость – производство однотипного блага в результате циклично повторяющихся действий;

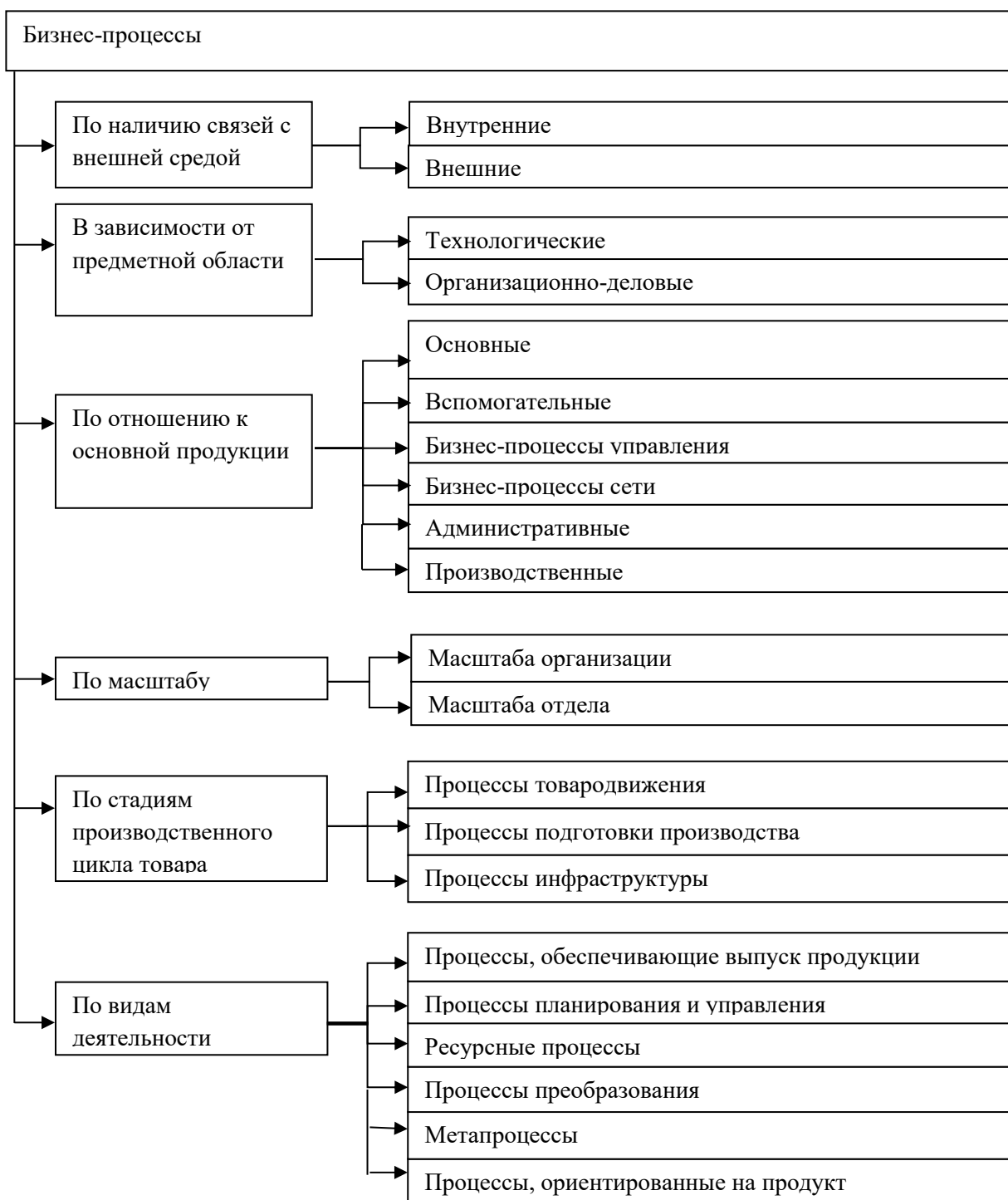


Рисунок 1 – Комплексная классификация бизнес-процессов

- последовательность – рационально организованный процесс предполагает продуманную, документально зафиксированную очередность выполнения действий;

- твердость и гибкость – несмотря на противоположность этих понятий, процесс строго выполняется в соответствии с запланированными этапами, условиями и результатами, но в случае необходимости процесс может быть достаточно быстро перестроен под новые требования клиента и других субъектов внешней среды;
- длительность - время выполнения процесса от его начала и до его завершения, которое оказывает сильное влияние на стоимость процесса и его эффективность;
- стоимость – это сумма всех затрат на разовое выполнение процесса;
- эффективность – затраты на бизнес-процесс должны быть меньше или в крайнем случае не больше дохода, получаемого в результате реализации созданного блага.

Таким образом, современным организациям следует провести анализ и выявить полный перечень бизнес-процессов, которые протекают в ее деятельности с целью их последующего исследования для повышения эффективности.

Использованные источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]: официальный сайт Электронного фонда правовой и нормативно-технической документации. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200068733> . Дата обращения 26.11.2018.
2. Родцевич О.Н. Определение понятие «бизнес-процесс»: история возникновения и современное представление [Текст] / О.Н. Родцевич // Вестник Полоцкого Государственного Университета. – 2015. - №13. – С.40-48.
3. Рыжко А.Л. Каузальная классификация бизнес-процессов предприятия [Текст] / А.Л. Рыжко // Управленческие ануки. – 2018. – Т.8. - №1. – С.90-99.