

*Зинченко М.В. Понятие бизнес процессов и их роль в деятельности предприятия // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2018. – №7 (июль). – АРТ 448-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>*

### **РУБРИКА: МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ**

**УДК 06.81.12**

**Зинченко Маргарита Витальевна,**  
студентка 4 курса института финансовой и экономической безопасности,  
Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»,  
*Научный руководитель:* **Норкина Анна Николаевна,**  
доцент, кандидат экономических наук.  
Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»,  
Москва, Российская Федерация.  
E-mail: [margo16481@gmail.com](mailto:margo16481@gmail.com)

### **ПОНЯТИЕ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ И ИХ РОЛЬ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Аннотация:* На сегодняшний день отсутствует единого закрепленного определения термина «бизнес процесса», что осложняет правильное понимание и использование данного термина. В связи с этим был проведен обзор существующих теоретических данных и сформированы общие рекомендации на основе этих данных.

*Ключевые слова:* управление, предприятие, бизнес- процесс, система.

**Zinchenko Margarita Vitalievna,**  
student 4 course of Institute of Financial and Economic Security,  
National Research Nuclear University "MEPhI"  
Scientific adviser: **Norkina Anna Nikolaevna,**  
Associate professor, candidate of economic sciences.  
National Research Nuclear University "MEPhI"  
Moscow Russian Federation.

## **CONCEPT OF BUSINESS PROCESSES AND THEIR ROLE IN THE ACTIVITY OF THE ENTERPRISE**

*Abstract:* To date, there is no single fixed definition of the term "business process", which complicates the correct understanding and use of the term. In this regard, a review of existing theoretical data was conducted and general recommendations based on these data were formed.

*Key words:* management, enterprise, business process, system.

Изучение механизмов построения и функционирования бизнес-процессов требует четкого понимания сущности понятия «бизнес-процесс». Однако в научной литературе нет единого мнения относительно определения изучаемого понятия. Так, с точки зрения В.Г. Елиферовой и В.В. Репиной, «бизнес-процесс — это устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя»[1]. Этому же подходу придерживаются W.E. Deming, О.В. Кольцова, В.И. Меньщикова, Б.Е. Лужанский и другие.

В труде «Менеджмент процессов» Й. Беккер, Л. Вилкова рассматривают бизнес-процесс как «процесс, который служит осуществлению основных целей предприятия (бизнес-целей) и описывает центральную сферу его деятельности» [2].

Многие авторы в качестве синонима понятия «бизнес-процесс» используют понятие «процесс». Так, в пункте 3.4.1 стандарта ИСО 9000:2000 (2005) «процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы» [3]. В то же время Й. Беккер говорит о процессе как о «завершенной, с точки зрения содержания, временной и логической очередности, последовательности операций».

Предложенные определения имеют существенные недоработки. Кроме того, изучив имеющиеся определения понятий «бизнес-процесс» и «процесс», можно прийти к выводу, что многие авторы их не разграничивают и используют в качестве синонимов. Ошибочное мнение и путаница возникает из-за того, что во всех этих определениях нет конкретики. В итоге бизнес-процессом и процессом обозначают все действия в компании. В то же время следует отметить случаи, когда один и тот же набор операций при одних условиях может являться процессом, а при других - бизнес-процессом. Рассмотрим такую ситуацию на конкретном примере.

Компания «А» осуществляет продажи только по входящим звонкам. Других вариантов у нее нет. Исходя из этого, все действия, происходящие во время продажи, мы можем описать по одной схеме. В данном случае для компании «А» проведение «продажи по входящим звонкам» — это бизнес-процесс, результатом которого является продажа.

Теперь рассмотрим ситуацию, когда «продажи по входящим звонкам» будут являться именно процессом. Компания «Б» осуществляет продажи как по входящим звонкам, так и по исходящим. Результатом и первого, и второго является продажа. В данном случае для компании «Б» проведение «продажи по входящим звонкам» и «продажи по исходящим звонкам» будут являться процессами, а бизнес-процесс будет называться «продажи». Далее, любой бизнес-процесс в обязательном порядке должен быть управляемым и иметь контролируемые ключевые показатели эффективности (KPI). Если этого нет, то это не бизнес-процесс, а набор каких-то действий, функций, операций и т.д., приводящих к какому-то результату. Причем управлять данным результатом и прогнозировать его в полном объеме невозможно.

На базе вышеизложенной информации предлагается собственное определение: бизнес-процесс - отдельно выделенная уникальная часть деятельности предприятия, состоящая из совокупности управляемых повторяющихся процессов (процесса), имеющих точки контроля по основным ключевым показателям и общие четко идентифицируемые характеристики, в которой предприятие и (или) клиент получают ценный результат в соответствии с поставленными целями и задачами.

В данном определении делается акцент на уникальности совокупности процессов, управляемости, повторяемости, обязательном наличии точек контроля и возможности объединения нескольких процессов, имеющих одинаковые и четко идентифицируемые характеристики. Из-за того, что в существующих определениях нет данных отличительных характеристик, происходят путаница и разногласия между менеджерами, бизнес-консультантами, директорами, а, следовательно, и ошибки при построении и совершенствовании бизнес-процессов и процессов.

Процесс предлагается рассматривать в качестве составляющей единицы бизнес-процесса, в которой подробно в виде схемы описаны основные действия и процедуры, происходящие для достижения целевого результата в рамках бизнес-процесса. Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что термины «бизнес-процесс» и «процесс» однозначно имеют различные значения и необходимо их правильно идентифицировать в зависимости от конкретной ситуации и организации.

Одним из актуальных и спорных вопросов на сегодняшний день является классификация бизнес-процессов. В различных печатных и электронных изданиях можно встретить классификации, состоящие из трех, пяти и даже пятнадцати пунктов. В среде ученых до сих пор ведутся дебаты относительно актуальности и правильности использования той или иной классификации.

Рассмотрим наиболее популярные в научной литературе классификации. Чаще других предлагают следующую краткую классификацию, предложенную в результате выполнения норвежского проекта TOPP по сравнительному бенчмаркингу: первичные процессы; поддерживающие процессы; развивающиеся процессы.

Более подробная классификация бизнес-процессов представлена В. А. Гагарским:

- основные бизнес-процессы - процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, являющиеся целевыми объектами создания предприятия и обеспечивающие получение дохода;
- сопутствующие процессы - процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, являющиеся результатами сопутствующей основному производству производственной деятельности и также обеспечивающие получение дохода.

- вспомогательные бизнес-процессы - процессы, предназначенные для обеспечения выполнения основных бизнес-процессов и поддержания их специфических черт;

- обеспечивающие бизнес-процессы - процессы, предназначенные для жизнеобеспечения всех остальных бизнес-процессов и ориентированные на поддержку их универсальных черт. На предприятиях любой отрасли это процесс финансового обеспечения деятельности, процесс кадрового обеспечения, инженерно-технического обеспечения и т.п.;

- бизнес-процессы управления - это процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и бизнес-системы в целом. Это процессы стратегического, оперативного и текущего планирования, формирования и осуществления управленческих воздействий;

- бизнес-процессы развития - это процессы совершенствования производимого товара или услуги, технологий, модификации оборудования.

На практике используются также и другие классификации. В частности, классификация бизнес-процессов С.М. Ковалева и В.М. Ковалева: продуктивные, обеспечивающие, основные, управленческие; классификация профессора Гарвардской школы бизнеса М. Портера, включающая всего два типа бизнес-процессов: продуктивные бизнес-процессы и обеспечивающие бизнес-процессы.

Несмотря на то, что представленные классификации разные по содержанию, все они являются обоснованными и имеют конкретное практическое применение. Однако одновременно со сложностью выбора классификации существует проблема отнесения того или иного бизнес-процесса к определенному виду.

В процессе изучения предлагаемых в литературе видов бизнес-процессов можно прийти к выводу, что применение того или иного из них зависит от конкретной ситуации, например, бизнес-процесс «закупки материалов». Для производственной организации данный бизнес-процесс имеет важное, во многом решающее значение, так как отсутствие материалов влечет остановку производства, а, следовательно, и всех остальных бизнес-процессов. В представленной ситуации «закупки материалов» - основной бизнес-процесс. В то же время для организации оптовой торговли «закупка материалов» - это обеспечивающий бизнес-процесс, что можно аргументировать исходя из специфики деятельности организации и сущности предложенных в классификации категорий.

Подтверждением вышеописанного является конкретный пример из практики таких всемирно известных компаний, как Xerox и IBM. Количество основных бизнес-процессов у этих компаний отличается и непосредственно зависит от вида деятельности компании и конкретно решаемых задач.

Выбор классификации и отнесение бизнес-процессов к определенному виду - задача не простая. Таким образом, прежде чем выбирать ту или иную классификацию, необходимо четко представлять цели и задачи используемой классификации; конкретные параметры и характеристики каждого вида бизнес-процессов; какова польза для компании в качественном и/или количественном выражении от использования классификации. Исходя из этого можно принять аргументированное решение в пользу выбора одной из существующих классификаций, либо необходимости создания собственной классификации, применимой к конкретному предприятию.

Таким образом, процессный подход на сегодняшний день активно доминирует над функциональным и доказал свое превосходство и эффективность. Основным понятием процессного подхода является «бизнес-процесс». Детальное рассмотрение понятия «бизнес-процесс» и проведенный анализ существующих определений «бизнес-процесса», «процесса» позволил выделить основные характеристики, которыми должен обладать любой бизнес-процесс. На основе данных характеристик предложено новое определение бизнес-процесса, как отдельно выделенной уникальной части деятельности предприятия, состоящей из совокупности управляемых повторяющихся процессов (процесса), имеющих точки контроля по основным ключевым показателям и общие четко идентифицируемые характеристики, в которой предприятие и (или) клиент получают ценный результат в соответствии с поставленными целями и задачами.

#### **Список использованной литературы:**

1. Гагарский, В.А. Бизнес-процессы : основные понятия [Электронный ресурс] / В.А. Гагарский // Центр дистанционного образования. Режим доступа : [http://www.elitarium.ru/2013/02/08/biznes\\_processy\\_osnovnye\\_ponjatija.html](http://www.elitarium.ru/2013/02/08/biznes_processy_osnovnye_ponjatija.html), свободный.
2. Гаджинский А.М. Логистика: учебник. - Москва: Дашков и К°, 2014.
3. Гелета И.В., Захарченко И.Э. Пути повышения конкурентоспособности предприятия// Гуманитарные научные исследования. 2015. № 7-2 (47). С. 143-146.

*Дата поступления в редакцию: 27.07.2018 г.*  
*Опубликовано: 27.07.2018 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник», электронный журнал, 2018*  
*© Зинченко М.В., 2018*