

## **Концепции управления бизнес-процессами** **Васильченко М. В.**

*Васильченко Марина Валерьевна / Vasilchenko Marina Valerievna – магистрант,  
кафедра менеджмента,  
экономический факультет,  
Оренбургский государственный университет (ОГУ), г. Оренбург*

**Аннотация:** в статье анализируются концепции управления бизнес-процессами как категории процессного подхода. Рассматриваются предпосылки появления концепции ВМР.

**Ключевые слова:** ВМР, процессный подход, процесс.

В условиях стремительно меняющейся рыночной среды всё большее количество предприятий осознают необходимость перехода с функционально-ориентированной структуры управления на процессно-ориентированную.

В соответствии с процессным подходом деятельность предприятия рассматривается как цепочка процессов. В основе этого подхода лежит представление о бизнес-процессе как о последовательности действий, предпринимаемых для достижения конкретных целей. Учение о процессном управлении в том или ином виде существует уже десятилетия. TQM, реинжиниринг, шесть сигм, бережливое производство, BPM имеют много общего, но во многих моментах серьезно расходятся.

Появлению концепции управления бизнес-процессами (BPM) предшествовали работы Шухарта и Деминга по статистическому контролю процессов (statistical process control) – методу мониторинга производственного процесса с использованием статистических инструментов с целью управления качеством продукции «непосредственно в процессе производства» и его современному воплощению «шесть Сигм».

Одной из центральных идей производственной системы компании «Тойота» (The Toyota Production System) стала идея непрерывного совершенствования процессов (continuous process improvement). Фундаментальный жизненный цикл управления процессом находит воплощение в модели под названием «Цикл Шухарта» (Shewhart cycle) или «Цикл Деминга» (Deming Wheel).

В основу стратегии управления под названием «системное управление качеством» TQM (Total Quality Management) положены те же принципы, что и в системе Тойота.

TQM является стратегией управления, направленной на контроль качества во всех организационных процессах. Этот подход породил множество концепций.

Результатом применения принципов системного управления качеством, фокусирования на клиенте, ценности для акционера и процессного управления стала концепция совершенства бизнеса (Business Excellence).

В начале 1992 года была представлена наиболее важная модель Business Excellence - EFQM-модель (European Foundation for Quality Management). Она предназначалась для оценки организаций, претендующих на European Quality Award, европейскую награду за качество.

EFQM можно использовать для самооценки, бенчмаркинга и как систему управления для улучшения производительности бизнеса. Модель основана на девяти критериях, пять из которых относятся к группе «Возможности/способности», а четыре представляют «Результаты». Бизнес-процесс связывает управленческие усилия с бизнес-результатами [2].

Благодаря TQM, появился набор практик, разработанных компанией Моторола под названием «Шесть сигма». Термин «шесть сигма» относится к вариации стандартного отклонения процесса. «Шесть сигма» характеризуется регламентированной программой развития компетенций. Участники награждаются разноцветными поясами, указывающими на их профессионализм и на их роль в проекте.

Процесс управления процессом состоит в управлении существующими процессами и вводе новых процессов.

Подход DMADV (первые буквы слов – Define, Match, Analyze, Design, Verify) нацелен на «моделирование новых высокоэффективных процессов» [1].

В начале 90-х годов появляется новая концепция процессного менеджмента – реинжиниринг бизнес-процессов (BPR). Авторами считаются Майкл Хаммер и Джеймс Чампи.

Реинжиниринг — это «радикальное перепроектирование деловых процессов для достижения резких улучшений стратегических показателей деятельности компании, таких, как стоимость, качество, сервис и темпы развития» [4, с. 32]. Новая концепция быстро завоевала популярность в бизнесе. Однако ближе к концу 1990-х от идеи реинжиниринга стали отказываться.

И даже сам М. Хаммер признал ошибочность некоторых своих утверждений и предложил менее радикальный, но более действенный способ перехода к процессному управлению, положив в его основу идею постоянного совершенствования. Такой подход был назван менеджментом бизнес-процессов (Business Process Management).

В 1990-х бизнес-процессы стали автоматизировать с помощью систем планирования ресурсов предприятия (ERP) и других стандартных систем. Главными критериями успешного управления бизнес-процессами становятся гибкость и способность менять процессы. Адаптивность получает большее предпочтение, нежели модель оптимального процесса.

#### *Литература*

1. *Абакумов В. В.* Структура управления организацией и факторы её определяющие. / Электронный ресурс / В. В. Абакумов // Менеджмент: электронный учебник. – Режим доступа: [http://de.ifmo.ru/bk\\_netra/page.php?tutindex=3&index=46](http://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php?tutindex=3&index=46). (дата обращения: 29.11.2015).
2. *Анисифоров А. Б., Анисифорова Л. О.* Системы класса BPMS Учебное пособие / Электронный учебник. – Режим доступа: <http://elib.spbstu.ru/dl/2/3877.pdf/view> (дата обращения: 18.11.2015).
3. *Владимирцев А. В.* Внедрение процессной модели на предприятиях. / А. В. Владимирцев, О. А. Марцынковский // Методы менеджмента качества. – 2002. – № 8. – С. 15-21.
4. *Кочеткова Т. С.* Проблемы оценки управленческих процессов / Т. С. Кочеткова, С. В. Горинова // Современные наукоёмкие технологии: региональное приложение. – 2013. – № 1. – С. 23-29.