

*А.А. Колб, аспирант*

*Научный руководитель – Л.Е. Совик, д.э.н., доцент*

*Полесский государственный университет*

Происходящие изменения в экономике неизбежно влекут за собой необходимость своевременной реакции и адаптации к условиям рынка. Зачастую для этого необходимо производить не только поверхностные, но и более глубокие изменения, оптимизируя существующие бизнес–процессы в организации. Организация считается функционально устойчивой и конкурентоспособной, если она имеет апробированную систему эффективных технологически активных бизнес–процессов, обеспечивающих высокую производительность, качество продукции, низкие издержки и удовлетворение потребностей целевой аудитории [1, с. 45].

На данный момент в современной теории и практике моделирования управленческой и производственной деятельности существуют различные методики построения бизнес–процессов, и нет единых подходов к их анализу и оптимизации. Открытым вопросом является определение критериев эффективности функционирования бизнес–процессов, которые позволили бы провести усовершенствования, направленные в конечном итоге не только на повышение уровня удовлетворенности потребителя, но и на удовлетворение интересов самого предприятия.

В научной литературе универсальной методики оценки эффективности бизнес–процессов не существует. Обобщение литературы в области процессного управления позволило определить следующие основные индикаторы результативности и затрат бизнес–процессов, которые характеризуют эффективность бизнес–процессов:

1. Индикаторы результативности бизнес–процесса;
2. Индикаторы стоимости бизнес–процесса;
3. Индикаторы времени бизнес–процесса;
4. Индикаторы качества бизнес–процесса.

Показателями результативности могут выступать доход, объем производства продукции (для производственных процессов), т.е. данные показатели характеризуют продукт, который является выходом рассматриваемого бизнес–процесса.

Показатели стоимости характеризуют издержки бизнес–процесса, снижение которых позволит организации снизить свои риски и приобрести большую маневренность в конкурентной борьбе.

Что касается показателей времени бизнес–процесса, то в современной динамичной среде, на рынке с большой конкуренцией и более требовательными клиентами самыми конкурентными оказываются организации, у которых более короткие сроки исполнения бизнес–процессов.

Если показатели этих трех индикаторов бизнес–процессов могут быть четко определены и являются достаточно универсальными, то показатели качества бизнес–процесса довольно специфичны, и индивидуальны для каждого бизнес–процесса.

На наш взгляд, уровень качества бизнес–процессов в организации можно оценить по таким позициям, как:

1. Стандартизация;
2. Управляемость;
3. Обеспеченность.

Для каждой позиции в таблице нами разработаны критерии, описывающие, какое состояние должно быть присуще каждой позиции для обеспечения максимально эффективного выполнения бизнес–процесса.

Благодаря определенным в таблице критериям можно оценить качество выполняемых бизнес–процессов. Если хотя бы один из критериев не соответствует признаку оптимальности – в бизнес–процессе существуют «узкие места», которые необходимо устранять, разработав систему мероприятий для оптимизации. Это позволит предприятию улучшить уровень управления своими процессами, а достижение высоких результатов бизнес–процессов, в свою очередь, является одним из инструментов повышения конкурентоспособности организации в целом.

Таблица – Критерии оптимальности работы бизнес–процессов на предприятии

Критерий	Признак оптимальности
<i>Стандартизация бизнес–процесса</i>	
Регламентация	Бизнес–процессы разработаны, описаны и используются практически
Оптимизация	Бизнес–процессы поддерживаются в актуальном состоянии и непрерывно совершенствуются
Типизация	Работы бизнес–процессов являются типовыми для организации, отсутствует элемент уникальности для потребителя
<i>Управляемость бизнес–процесса</i>	
Сроки	Бизнес–процесс имеет четкие сроки выполнения
Автоматизация	Все работы бизнес–процесса выполняются четко, без лишних действий, максимально автоматизированы
<i>Обеспеченность бизнес–процесса</i>	
Оснащенность	В подразделении существует необходимый уровень трудовой и технической оснащенности, есть все необходимые приспособления для оптимального выполнения работ и повышения безопасности труда

Примечание – собственная разработка

#### **Список использованных источников**

1. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес–процессов / В.В.Репин, В.Г. Елиферов – М: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 544 с.