

ПРИМЕНЕНИЕ ИДЕНТИФИКАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРИ ПОСТРОЕНИИ МОДЕЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ

В настоящее время практически во всех литературных источниках, посвященных внедрению системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе, используется термин «бизнес-процесс», который не определен в стандартах ИСО серии 9000. В стандартах ИСО серии 9000 отсутствует также и определение термина «идентификация», что во многих случаях приводит к неверному пониманию и применению на практике данного термина. Поскольку основу процессного подхода в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 составляет «систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов», то прежде, чем приступить непосредственно к описанию идентификации бизнес-процессов, следует определиться со значениями данных терминов. Выясним сначала, что же означает термин «бизнес-процесс».

В методическом пособии по реализации процессного подхода при внедрении системы менеджмента качества в организации, разработанном ООО «Конфлакс», дается такое определение [1]: «бизнес-процесс – вид деятельности, создающий ценности для потребителя и организации». Согласно этому определению все процессы, необходимые для получения конечных результатов деятельности организации и приносящие ей доход, относятся к бизнес-процессам [1].

Авторы В.В. Репин и В.Г. Елиферов отмечают, что термин «бизнес-процесс» принято использовать в современной практике моделирования управленческой и производственной деятельности для обозначения объектов моделирования[2]. В книге Б. Андерсена «Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования» приведена следующая трактовка: «бизнес-процесс – цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых используются ресурсы предприятия для переработки объекта (физически или виртуально) с целью достижения определенных измеримых результатов или продукции для удовлетворения внутренних или внешних потребителей» [3].

Таким образом, анализируя приведенные выше определения, можно сделать вывод, что бизнес-процесс – это процесс, создающий дополнительную ценность для внешнего потребителя либо внутреннего. Поскольку любая организация в конечном итоге работает на потребителя и создаёт дополнительные ценности, то и всю деятельность любой организации можно разбить на бизнес-процессы.

Перейдем к определению термина «идентификация». Существует несколько различных вариантов определения этого термина, приведём некоторые из них.

В соответствии с [4] *идентификация* – установление совпадения, соответствия одного предмета, явления и т.п. другому предмету, явлению и т.п.

Советский энциклопедический словарь [5] дает такое определение: *идентификация* – признание тождественности, отождествление объектов, опознание; в технике, математике – установление соответствия распознаваемого предмета своему образцу (знаку), называемому идентификатором.

Кроме того, стандарт ГОСТ Р 51293 – 99 [6] содержит определение идентификации продукции – установление соответствия конкретной продукции образцу и (или) ее описанию.

Следовательно, с учётом изложенного, применительно к бизнес-процессам термин идентификация может быть использован в следующем смысле: установление соответствия конкретного бизнес-процесса образцу и (или) его описанию.

Под образцом в данном случае, по мнению автора, понимается какая-либо модель бизнес-процесса, например, функциональная, цель создания которой – проиллюстрировать, к чему должен стремиться реальный бизнес-процесс и какие признаки его характеризуют. Таким образом, в данном случае задача идентификации сводится к тому, чтобы установить, соответствует ли реальный бизнес-процесс своей модели.

Отсюда можно сделать вывод, что при внедрении процессного подхода к управлению предприятием необходимо сначала прибегнуть к моделированию, т.е. к описанию бизнес-процессов с помощью различных (графических, табличных, символьных) средств для создания некой «идеальной» модели бизнес-процесса, которую в дальнейшем использовать для сравнения с реальной, т.е. имеющейся моделью. При классическом подходе к моделированию процессов необходимо создавать две бизнес-модели: исходную («как есть») и целевую («как должно быть»)[7]. Целевая модель «как должно быть» строится в соответствии с требованиями стандартов (например, ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001). Исходная же модель «как есть» описывает реальные процессы на предприятии. Процесс идентификации в этом случае будет заключаться в постоянном сравнении исходной модели с целевой для установления имеющихся несоответствий. При выявлении несоответствий должен быть проведён их анализ, выработаны и реализованы корректирующие действия, пока не будет достигнуто полного совпадения исходной и целевой моделей.

Любой бизнес-процесс обладает набором признаков, по которым он может быть выделен из других бизнес-процессов. Автором предлагается несколько идентификационных признаков: название процесса; идентификационный номер процесса; владелец процесса; входы процесса; выходы процесса; управляющие воздействия; ресурсы, необходимые для осуществления процесса.

В результате идентификации должно быть установлено соответствие реального процесса своей идеальной модели по всем 7 идентификационным признакам. Например, рассмотрим рисунок 1, на котором представлена модель процесса «Как должно быть», и рисунок 2, на котором представлена модель процесса «Как есть».

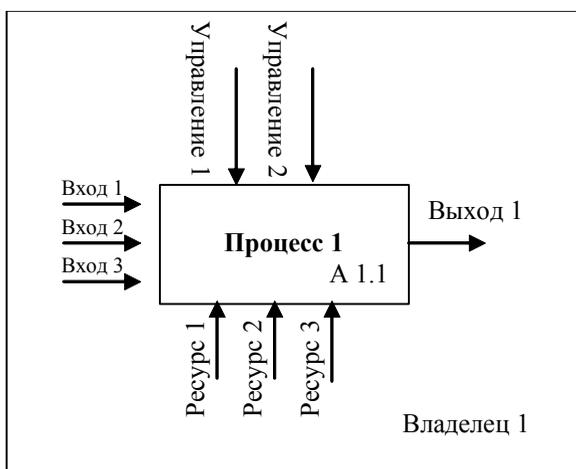


Рис. 1. Модель «Как должно быть»

Из рисунков видно, что модель «Как есть» по некоторым признакам не соответствует модели «Как должно быть». А именно: на реальный процесс затрачивается меньше ресурсов, а также управление процессом осуществляется при помощи одного нормативного документа, в отличие от идеального процесса. В данном случае в результате идентификации установлено, что исходный бизнес-процесс не соответствует целевому. В этом случае должен быть проведен тщательный анализ с целью установления причин несоответствий и разработки корректирующих действий, реализация которых приведёт реальный бизнес-процесс к целевому.

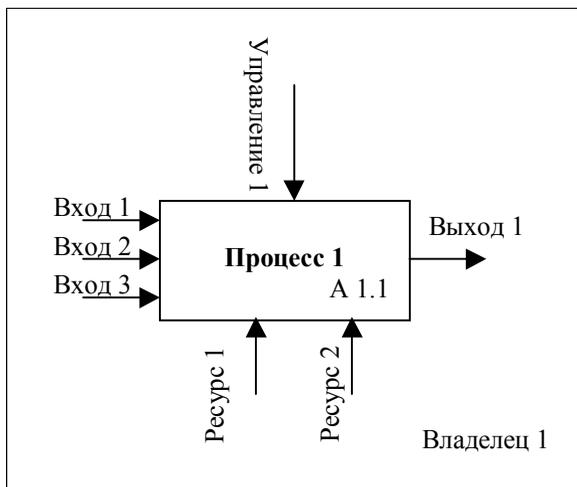


Рис. 2. Модель «как есть»

Таким образом, при идентификации бизнес-процессов проводится сравнение реального процесса с его целевой моделью. Результатом идентификации может стать либо установленное соответствие процесса модели, либо несоответствие. В случае выявления каких-либо несоответствий должен быть проведен анализ и разработаны корректирующие действия, в результате реализации которых реальный процесс совпадёт с его целевой моделью.

Описанный метод идентификации бизнес-процессов позволяет приблизить реальную структуру любого предприятия к требуемой, «идеальной» с точки зрения её создателя.

Список литературы:

1. Реализация процессного подхода при внедрении системы менеджмента качества в организации. Практическое пособие. - Санкт-Петербург: «ООО «Конфлакс», 2002. – 50 с.
2. В.В. Репин, В.Г. Елиферов. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.
3. Б. Андерсен. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования /Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. Ред. Ю.П. Адлер. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
4. Современный словарь иностранных слов: толкование, словоупотребление, словообразование, этимология /Л.М. Баш, А.В. Боброва и

др. Издание 4-е, стереотипное. – М.: Цитадель-трейд, Рипол классик, 2003. – 960с.

5. Советский энциклопедический словарь. – М.: изд-во «Советская энциклопедия», 1980. – 1600с.

6. ГОСТ Р 51293 – 99. Идентификация продукции. Общие положения. – М.: ИПК «Издательство стандартов», 1999. – 3 с.

7. <http://www.management.com.ua/bpr/index.php>

*Работа выполнена под руководством д.т.н., проф. кафедры
«Автоматизированные системы и приборы»
Пономаревым С. В.*