

**Шашкина Дарья Михайловна**

студентка

ФГБОУ ВО «Российский экономический

университет им. Г.В. Плеханова»

г. Москва

## **РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

*Аннотация: в данной статье рассматривается процессный подход к управлению организациями. Развитие процессного управления, взаимосвязанное с реинжинирингом бизнес-процессов, направлено на постоянное улучшение процессов и использование технологий их автоматизации.*

*Ключевые слова: бизнес-процессы, проекты, процессное управление, система управления.*

Современная среда, в условиях которой функционирует та или иная бизнес система, подвластна изменениям, связанным с экономическими кризисами, потрясениями, финансовыми катаклизмами. В связи с этим возникает необходимость в разработке подходов к проектированию многовариантных систем управления бизнесом, что позволит сделать обусловленный выбор и снизить вероятность возникновения рисков.

Развитие процессного управления, взаимосвязанное с реинжинирингом бизнес-процессов, направлено на постоянное улучшение процессов и использование технологий их автоматизации [6]. Бизнес-процессы – неотъемлемые элементы бизнес проекта, так как их успешная реализация позволит достичь целей, поставленных перед организацией. Разработанный план по достижению целей и конечного результата в целом будет являться стратегией организации. Наглядной демонстрацией таких принципов являются стратегические карты сбалансированной системы показателей Нортон и Каплана. В них четко прослеживается логика функционирования бизнеса: чтобы достичь финансовых результатов, необходимо ориентироваться на потребности клиентов и, соответственно, реализовывать цепочки создания ценности [5].

Процессное управление предполагает построение модели процессов верхнего уровня, включающей в себя процессы управления, цепочки создания ценности и процессы обеспечения [1]. Данная модель декомпозируется в зависимости от требуемого уровня детализации.

Современные подходы к проектированию систем управления предполагают анализ и оценку деятельности бизнес-систем через призму моделей бизнес-архитектуры. Бизнес-архитектура представляет собой совокупность взаимосвязанных элементов и стороны деятельности организации в виде проектов, ресурсов, процессов и др., которые поддаются визуализации с целью улучшения системы управления [2].

Проектирование бизнес-архитектуры обычно начинается с формирования процессов верхнего уровня. Затем строится территориальная модель, включающая основные территории и участников бизнес-процессов, в случае если бизнес-система имеет территориальную разрозненность. Далее под разработку попадают модели канала продвижения товаров или услуг.

Процессно-проектная модель предназначена для определения бизнес-процессов верхнего уровня [4]. Она включает в себя стратегический и оперативный уровень. Рассмотрим уровни более детально: стратегический включает такие бизнес-процессы, как: проектирование бизнеса, стратегическое планирование, реализация стратегии, совершенствование бизнес-системы; оперативный – цепочку создания ценностей, управленические и вспомогательные процессы.

Модели бизнес-архитектуры проектируются для формирования наглядной картины того, как устроена система управления бизнесом, какие в ней существуют проблемные участки, каким образом можно ее усовершенствовать и т. д.

При построении модели необходимо определить реализуемые проекты или процессы, которые будут выполнены, а также проанализировать среду их функционирования и риски, влияющие на выполнение проекта [3]. После формулировки проекта, формируется перечень продуктов или услуг и потребители, на удовлетворение потребностей которых направлена проекция проекта.

Помимо основных процессов, формирующих ценность для клиентов, также выделяются процессы обеспечения реализации цепочек создания ценности. К таким процессам относятся обеспечение информационной, экономической, физической безопасности, юридическая поддержка, бухгалтерский и налоговый учет, техническое обслуживание оборудования. В зависимости от требований бизнес-модели, некоторые процессы обеспечения можно передать на аутсорсинг.

Безусловно, корректное и точное выполнение бизнес-процессов невозможно без квалифицированного персонала, соответственно, подбор кадров влияет на эффективность. Логично предположить, что использование инновационных технологий в процессном управлении позволяет перевести его на модернизированный уровень.

Почему процессное управления является столь эффективным? Во-первых, внимание фокусируется на внутренней среде компании. Во-вторых, четкоделегированы полномочия. В-третьих, за каждое действие появляется ответственный. И, наконец, в-четвертых, процессное управление позволяет отказаться от ненужных уровней иерархии, так как основу его построения составляют горизонтальные связи с небольшим количеством уровней управления. Отличительной чертой является регламентация бизнес-процессов. Как следствие для организации смена работников не приносит серьезных потерь, так как функционирует аппарат передачи регламентов [7]. Определенную силу имеет тот фактор, что процессное управление строится при четком обозначении «входов» и «выходов». Иными словами, новый сотрудник, ставший ответственным за определенный процесс может владеть информацией, какой процесс совершился до, то есть что у него есть на входе, например, заявка на сбор заказа, и какой процесс будет после, например, сформированный заказ.

Описание логики процессного управления позволяет охарактеризовать его следующим образом: удобно, подробно и экономично. Объясняется это тем что: модель процессов верхнего уровня является достаточно подробной и наглядной; нейтрализуется дублирование процессов; прослеживается целостность и взаимосвязь модели.

### **Список литературы**

1. Ляндау Ю.В. Бизнес-архитектор: проектирование систем управления. Часть I. – М.: Русайнс, 2015. – 112 с.
2. Ляндау Ю.В. Бизнес-архитектор: построение систем управления. – М.: Русайнс, 2016. – 140 с.
3. Ляндау Ю.В. Процессно-проектное управление: Монография. – М.: Палеотип, 111 с.
4. Ляндау Ю.В. Процессно-проектное управление организациями комплекса ЖКХ // Вестник РЭУ имени Г.В. Плеханова. – №4 (70). – 2014.
5. Ляндау Ю.В. Процессное управление и инновации в ресторанном бизнесе / Ю.В. Ляндау, М.А. Пономарев // Менеджмент сегодня. – №3. – 2011.
6. Ляндау Ю.В. Функциональное и процессное управление / Ю.В. Ляндау, К.А. Черницова, Н.Р. Тайдакова // Микроэкономика. – №2. – 2012. – С. 192–196.
7. Никулин Л.Ф. Шестой технологический уклад: парадигмальное развитие менеджмента / Л.Ф. Никулин, Ю.В. Ляндау. – М.: Палеотип, 2014. – 102 с.