

ОЦЕНКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Лебедев А. М.

Международный университет природы, общества и человека «Дубна», Россия, 141980,
г. Дубна, ул. Университетская, 19, кэн, профессор, 8-495-21-22-798-69-07,
econom@uni.dubna.ru.

В соответствии с Рекомендациями по стандартизации Госстандарта России Р 50.1.028 – 2001 «Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования» бизнес-процесс – это «совокупность операций, преобразующих материальные и/или информационные потоки в соответствующие потоки с другими свойствами». Бизнес-процесс осуществляется в соответствии с управляющими директивами, выработанными на основе целей деятельности, с потреблением финансовых, энергетических, трудовых и материальных ресурсов и имеет ограничения со стороны других процессов внешней среды.

Любой бизнес-процесс представляет собой взаимосвязанную совокупность действий персонала и оборудования. В свою очередь, любое действие характеризуется:

- ресурсами, которые необходимы для его выполнения и определяют стоимость;
- рабочей нагрузкой на действие, которая определяет его производительность;
- дефектами выполнения действия, которые определяют его качество;
- уровнем нанесения возможного ущерба при выполнении действия, который определяет его риски.

Применение системы оценки эффективности бизнес-процессов позволяет управлять как каждым бизнес-процессом, так и предприятием в целом. Она позволяет определить, например, только по критерию стоимости: кто или что создает или является причиной издержек; где возникают издержки; необходимые ресурсы для управленческих или производственных действий, а также степень использования этих ресурсов.

Не менее важно оценить, какие структурные подразделения, должностные лица и оборудование вовлечены в бизнес-процесс и в какой пропорции они потребляют ресурсы; какие ресурсы необходимы для производства определенных продуктов (услуг); через выполнение каких действий и в какой пропорции.

Оценке подлежат также трудоемкость выполнения действий в рамках бизнес-процессов и трудозатраты персонала и «ресурсозатраты» оборудования, используемых бизнес-процессом, а также себестоимость продуктов (услуг) с учетом стоимости действий, выполняемых персоналом и оборудованием, стоимость бизнес-процессов.

Система оценки эффективности помогает определить загрузку персонала и оборудования и, как следствие, оптимальную организационно-штатную структуру и состав оборудования. Стоимостную картину дополнит оценка нормативов на выполнение бизнес-процессов, а также требуемых ресурсов при планируемом производстве.