

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Сандрос К.О., студентка, Соломенцева Е.С., студентка

ГПО АСУ – 444-2

**Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники**

Руководитель: М.Ю. Катаев, доктор технических наук, профессор

Цель исследований

На сегодняшний день многие компании и организации работают используя функциональный подход, который в основном связан с личностью руководителя. Нынешнее время является весьма быстрым по изменению различных факторов, которые воздействуют на предприятие, что вынуждает своевременно и точно на них реагировать. Для решения этой задачи необходим новый подход для ведения дел. Одним из современных направлений управления предприятиями является процессно-ориентированный подход, в основе которого лежат бизнес-процессы. Задачей проекта является изучение бизнес-процессов и методик управления, на них основанных.

Актуальность

Существующие подходы к управлению основаны на использовании функционального подхода, в основе которого лежит вертикальная организационная структура предприятия или учреждения [1,2]. В этом случае управление деятельностью осуществляется по отдельным подразделениям предприятия, а их взаимодействие – через должностных лиц и далее по структурным подразделениям более низкого уровня. Заметными недостатками такого подхода к управлению деятельностью организации являются сложная управляемость и контролируемость, распределение ресурсов не по задачам, а по отделам, отсутствие ориентации полученного результата на клиента.

Постановка задачи

В практике любой управленческой и производственной деятельности выделяются процессы деятельности, которыми надо управлять в зависимости от возникающих ситуаций. Для выделения таких процессов необходимо знать производственную деятельность, которую можно представить формально в виде бизнес-процесса. Немаловажным фактором любого бизнес-процесса является его эффективность, а важнейшая задача управления (менеджмента) состоит в постоянном улучшении показателей каждого бизнес-процесса. В итоге, вся производственная деятельность направлена на достижение успеха.

Для того чтобы предлагать клиентам высококачественные товары или услуги, организация должна контролировать внутренние процессы их создания. Продуманные и хорошо отлаженные бизнес-процессы обеспечивают высокий уровень качества. Основная задача состоит в точном определении наиболее существенных составляющих процесса для его последующей оценки, оптимизации и выработки стандартов реализации. Одним из наиболее важных оперативных показателей и критериев оценки любой организации должен являться показатель длительности цикла завершения процесса. Общая длительность цикла — это то количество времени, которое проходит с момента начала выполнения задачи до момента ее полного завершения.

Описание полученного результата

В результате работы по проекту, нами получены следующие результаты: изучены бизнес-процессы государственного учреждения ФСС РФ (консультация и прием отчета 4ФСС), рассмотрены временные ресурсы, для выполнения всех функций каждого бизнес-процесса (12 и 17 соответственно), найдены возможные варианты изменения типичного времени от минимального до максимального. Основой качества оказания государственной услуги является время ее получения. Поэтому нами рассматриваются проблемные ситуации, которые могут изменить временные рамки выполнения каждого бизнес-процесса, а соответственно и изменить величину качества (считая, что государством определено качество, равное $Q=1$) в меньшую сторону. Для решения этой задачи нами выполняется построение виртуального учреждения, в основе которого лежат бизнес-процессы, параметрами которого можно управлять для достижения заданного уровня качества.

Заключение

Эффективное управление современным предприятием требует применения новых концепций управления, позволяющих быстро реагировать на возникающие ситуации как внутри, так и вне предприятия. Деятельность предприятия должна быть направлена на завоевание и удержание предпочтительной доли рынка, на достижение превосходства над конкурентами, что обеспечивается, в известной мере, проведением планирования на промышленных предприятиях. Бизнес-процесс интегрирует узкоспециализированные производственные и управленческие операции и задачи в единый процесс, результатом которого должен быть не отчет вышестоящему управленческому звену, а вполне определенная конкретно значимая полезность для клиента.

Литература

1. Катаев, М.Ю. Процессно-ориентированный подход к управлению предприятием / М.Ю. Катаев, Ю.Б. Ифутин, А.А. Емельяненко, В.А. Емельяненко, А.В. Бородин // Известия Томского политехнического университета. – 2008. – Т. 313, №6. – с. 20-23.
2. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елифанов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.