

ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Гордейчук В.В. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – к.э.н., доцент Павлова Е.А.
(Университет ИТМО)

Целью данного исследования является выявление проблем, которые возникают при проведении оценки эффективности бизнес-процессов. В статье автором была предложена методика классификации проблем оценки эффективности на три вида. Для каждого вида были определены перечни проблем и способы их устранения. Полученные данные говорят о том, что данная область мало изучена и требует дальнейших исследований.

Введение. Оценка эффективности бизнес-процессов представляет относительно малоизученное и новое научное направление для отечественной экономики. Таким образом специалисты, которые оценивают эффективность бизнес-процессов, чаще всего сталкиваются с определенными трудностями, которые оказывают прямое влияние на деятельность всего предприятия.

Основная часть. Существует множество причин, которые вызывают проблемы при оценке эффективности бизнес-процессов. Автор статьи предлагает следующую их классификацию:

- 1) общие проблемы;
- 2) проблемы, возникающие на этапах оценки эффективности бизнес-процессов;
- 3) проблемы, связанные с методиками оценки эффективности бизнес-процессов.

Процедура оценки эффективности бизнес-процессов представляет собой совокупность следующих этапов:

- 1) определение целей оценки эффективности бизнес-процессов;
- 2) выбор методики оценки эффективности и формирование системы показателей [1];
- 3) сбор данных для проведения оценки эффективности;
- 4) расчет показателей эффективности бизнес-процессов;
- 5) анализ полученных данных и подготовка их к применению.

Оценка эффективности бизнес-процессов предполагает расчет показателей. Не существует единой системы для оценки эффективности бизнес-процессов. В зависимости от возможностей и целей предприятия различные ученые и специалисты разрабатывали собственные методики, однако не одну из них нельзя считать универсальной и применимой к любому предприятию.

К.К. Чупров предлагает экспресс-метод оценки эффективности бизнес-процессов, который основывается на вычислении следующих показателей бизнес-процессов: управление на основе EVA, методология Tableau of bord, методология Balanced Scorecard, разработка значимых показателей.

Глеб Галкин в своей статье «Показатели эффективности бизнес-процессов» рассматривает следующие методы оценки эффективности бизнес-процессов:

- 1) сложность, определяющая, насколько сложна иерархическая структура бизнес-процессов;
- 2) процессность, характеризующая бизнес-процесс как процессный либо проблемный;
- 3) контролируемость, характеризующая эффективность управления;
- 4) ресурсоемкость, демонстрирующая насколько эффективно используются ресурсы;
- 5) регулируемость, определяющий уровень регламентации анализируемых бизнес-процессов [2].

С.М. Ковалев выделил пять групп показателей, определяющих эффективность бизнес-процессов :

- 1) результативность бизнес-процесса;
- 2) стоимость бизнес-процесса;
- 3) время бизнес-процесса;
- 4) качество бизнес-процесса;
- 5) фрагментация бизнес-процесса [3].

Также вопросами оценки эффективности бизнес-процессов занимались В. Репин и В. Елиферов, Л.А. Козерод, Т. Саати и др. Однако все разработки и методики не универсальны, они имеют свои недостатки и особенности применения. Автором были сформулированы проблемы, которые могут возникнуть у специалистов при применении того или иного метода оценки.

Выводы. В ходе анализа эффективности бизнес-процессов на предприятии часто возникает большое количество проблем различного характера. Чаще всего они связаны с недостатком знаний и ресурсов на предприятии. При этом не каждая организация способна создать собственную методику оценки эффективности бизнес-процессов. В таких случаях часто прибегают к услугам специалистов и использованию дополнительных ресурсов, что влечет за собой увеличение финансовых затрат, которые могут сильно повлиять на финансовое положение организации. В связи с этим методики устранения проблем оценки эффективности бизнес-процессов являются несовершенными, и в настоящее время специалистами проводятся исследования в данном направлении.

Литература:

1. Вайкок М.А. Формирование системы показателей для оценки эффективности бизнес-процессов на промышленном предприятии //– Новосибирск: СибАК, 2014. – № 8(40). – с. 35–44.
2. Чупров К.К. Экспресс-метод диагностики бизнес-процессов компании [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.cfin.ru/management/controlling/fsa/express.shtml> (дата обращения: 20.01.2020)
3. Ковалев С.М., Ковалев В.М. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов // [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=51>. (дата обращения: 20.01.2020)