

УДК 007

***МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ С
ПОМОЩЬЮ БЛОК-СХЕМ***

Степура М.А.

Студентка 3 курса Института экономики и управления

ФГБОУ ВО «Бурятский государственный университет»,

Россия, г. Улан-Удэ.

Аннотация: Разработка и описание бизнес-процессов играют важную роль в работе предприятий. Они составляют часть от общей системы управления и образуют систему менеджмента качества на предприятии, что позволяет организации повысить удовлетворенность клиентов предоставляемыми товарами и услугами. В данной статье даны понятия бизнес-процесса, его моделирования, блок-схемы, различные методологии к моделированию, описаны этапы разработки процессов, определено значение моделирования бизнес-процессов.

Ключевые слова: моделирование, бизнес-процесс, блок-схема, система менеджмента качества, методологии моделирования.

***MODELING BUSINESS PROCESSES. DESCRIPTION OF PROCESSES
USING FLOWCHARTS.***

Stepura M.A.

student of the 3rd year of the Institute of Economics and Management,

Buryat state University,

Russia, Ulan-Ude.

Abstract: development and description of business processes play an important role in the work of enterprises. They are part of the overall management system and form a quality management system in the enterprise, which allows the organization to increase customer satisfaction with the goods and services provided. There are the concept of a business process, its modeling, flowcharts, various methodologies for modeling, the stages of process development, the value of business process modeling were described in the article.

Keywords: modeling, business process, flowchart, quality management system, modeling methodology.

При анализе деятельности любых предприятий они рассматриваются как система, которая состоит из множества бизнес-процессов, конечным результатом которых является создание продукта, необходимого клиенту. Описание этих бизнес-процессов дает возможность понять, как подразделения предприятия взаимодействуют между собой.

Бизнес-процесс – это совокупность последовательных видов деятельности предприятия, объединенных в систему, в которой с помощью управляющих воздействий и ресурсов входы процесса преобразуются в выходы, то есть в результаты деятельности предприятия, представляющих ценность для потребителя, клиента или заказчика. Такие взаимосвязанные действия реализуют бизнес-цели компании.

Целью бизнес-процесса является получение результатов, которых необходимо достигнуть, выполняя его. С помощью выполнения одного процесса можно достичь нескольких целей организации, и наоборот, одну цель можно достичь с помощью нескольких процессов.

Модель – описание бизнес-процесса или их совокупности, представленных в графическом, табличном, символьном или текстовом виде.

Моделирование бизнес-процесса – это описание бизнес-процесса и его представление в виде модели, с помощью которой он становится наглядным и понятным для пользователей. Моделирование бизнес-процессов позволяет понять, как работает компания в целом, ее взаимодействие с внешними организациями, а также организацию деятельности на каждом этапе основного бизнес-процесса предприятия. Оно позволяет оптимизировать работу предприятия, сократить его издержки, прогнозировать и минимизировать риски.

Целью моделирования бизнес-процессов является передача пользователю информации о бизнес-процессе, а также последовательности работ, из которых состоит основной бизнес-процесс, для того чтобы оптимизировать деятельность предприятия и улучшить качество его работы.

Разработка и описание бизнес-процессов состоит из нескольких этапов.

Прежде, чем приступать к моделированию бизнес-процессов, необходимо образовать команду проекта из сотрудников компании. Если одной такой команды не хватает, создают еще одну группу, которая является временной и состоит из сотрудников подразделений компании, поставщиков и клиентов конкретного бизнес-процесса.

Следующим этапом разработки бизнес-процесса является фиксирование и анализ реального функционирования системы на данный момент. При этом главным является выявление и фиксирование связей между выполняемыми действиями компании. Для правильного описания бизнес-процессов рекомендуется использовать типовые образцы стандартной формы описания и карты процесса. Картой бизнес-процесса называется его графическое представление в виде блок-схемы, с помощью которой можно проследить, как передается информация между подразделениями предприятия (рис. 1).



Рисунок 1. Карта бизнес-процессов

Источник: Бизнес-процессы – основа эффективного управления предприятием. – <https://www.u-b-s.ru/publikacii/biznes-processy.html>

Завершив описание бизнес-процесса, необходимо повторить все эти этапы до получения приемлемого результата с целью улучшения работы процесса. Далее необходимо внедрить новый проект в бизнес.

Для того чтобы выделить самые важные бизнес-процессы, а также установить их взаимосвязи, необходимо проанализировать взаимодействия между процессами. Для этого составляется матрица, которая представляет собой цепочку процессов, следующих по порядку из левого верхнего угла в нижний правый.

На сегодняшний день используется несколько типов методологий разработки бизнес-процесса:

- Моделирование бизнес-процессов (Business Process Modeling). К ним относится методология IDEF0, которая позволяет показать в модели обратные связи, а также описать бизнес с акцентом на управление.

- Описания потоков работ (Work Flow Modeling). К ним относится методология IDEF3, которая предназначена для описания потоков работ.
- Описания потоков данных (Data Flow Modeling). К ним относится группа методологий нотации DFD, которые дают возможность показать последовательность работ и потоки информации, используемые в ходе работ.
- Прочие методологии. Бизнес-процессы также могут быть представлены в виде стандартных блок-схем, которые основаны на IDEF3, но имеют отличия в виде специальных графических объектов.

Несмотря на то, что существует множество способов моделирования бизнес-процессов, однако простейшим, но не менее важным, является методика составления блок-схем. Для построения таких блок-схем можно использовать стандартные программные продукты такие, как MS Word и Visio.

Блок-схема бизнес-процесса – это наглядная схема всей цепочки взаимоотношений между всеми его участниками (потребителями, поставщиками и исполнителями).¹

Блок-схема бизнес-процесса выглядит следующим образом (рис. 2):

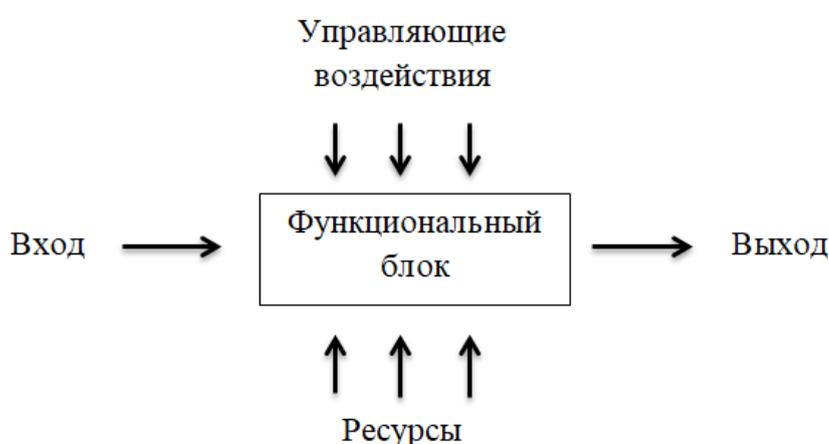


Рисунок 2. Блок-схема бизнес-процесса (составлено автором).

¹ Бизнес-процессы – основа эффективного управления предприятием [Электронный ресурс] // ОАНО ДПО «Школа бизнеса «Управляй будущим». – Режим доступа: <https://www.u-b-s.ru/publikacii/biznes-processy.html> (дата обращения 06.01.2019)
Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

Входом является ресурс, который преобразуется в процессе деятельности и который необходим для выполнения бизнес-процесса.

Выход – это тот результат, который получает предприятие в процессе выполнения своей деятельности. Он представлен в виде товаров и услуг, которые имеют ценность для клиента и заинтересованных лиц.

Управляющими воздействиями являются приказы, распоряжения, задания для выполнения работ и так далее, которые имеют целенаправленный характер.

Ресурсами бизнес-процесса являются ресурсы, которые используются в производственном цикле многократно для достижения цели.

Функциональный блок – деятельность предприятия, направленная на достижение поставленной цели и в процессе которой «вход» с помощью управленческих воздействий, и имеющихся ресурсов преобразуется в «выход».

Сложные процессы можно разделить на их составляющие, то есть сделать декомпозицию процесса, выделив в нем подпроцессы. И каждый подпроцесс можно представить в виде отдельных блок-схем, а также описать его с помощью основных положений:²

- полное наименование;
- код;
- определение, раскрывающее его основное содержание;
- цель бизнес-процесса;
- владелец, отвечающий за перспективное планирование процесса;
- руководитель, отвечающий за текущее ведение процесса;
- нормы бизнес-процесса;
- входы (потоки, поступающие извне и подлежащие преобразованию);

² Бизнес-процессы – основа эффективного управления предприятием [Электронный ресурс] // ОАНО ДПО «Школа бизнеса «Управляй будущим». – Режим доступа: <https://www.u-b-s.ru/publikacii/biznes-processy.html> (дата обращения 06.01.2019)
Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

- выходы (результаты преобразования);
- ресурсы, которыми располагает бизнес-процесс;
- бизнес-процессы внутренних и внешних поставщиков — источники входов;
- бизнес-процессы потребителей — пользователи результатов рассматриваемого бизнес-процесса;
- измеряемые параметры процесса;
- показатели результативности процесса.

Такое описание бизнес-процесса даст возможность его пользователю понять, как работает компания, как оптимизировать деятельность компании, а также сократить издержки и минимизировать возможные риски.

Разработка и описание бизнес-процессов играют большую роль в процессе внедрения системы менеджмента качества (СМК) на предприятии. СМК представляет собой систему бизнес-процессов, которая основана на процессном подходе к управлению. Она входит в общую систему управления предприятием, обеспечивает стабильное качество производимой продукции или предоставляемых услуг и повышает удовлетворенность потребителя.

Библиографический список:

1. Бизнес-процессы – основа эффективного управления предприятием [Электронный ресурс] // ОАНО ДПО «Школа бизнеса «Управляй будущим». – Режим доступа: <https://www.u-b-s.ru/publikacii/biznes-processy.html> (дата обращения 06.01.2019)
2. Репин В. В., Елиферов В. Г.. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2013. –544 с.

3. Цуканова О. А. Методология и инструментарий моделирования бизнес-процессов: учебное пособие / О. А. Цуканова. – Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2015. – 100 с.

4. Шеер А. В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы. / А. В. Шеер. – Москва: Издательство АОЗТ «Просветитель», 1999. –175 с.

Оригинальность 93%