

НАУЧНЫЙ ОБЗОР

УДК 338.2
DOI 10.17513/fr.43731

ИССЛЕДОВАНИЕ СУЩНОСТИ ПОНЯТИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

^{1,2}Тошпулотов А.А., ³Варламова Е.В., ³Бурмистрова Л.В., ⁴Безпалько А.Р.

¹Европейский международный университет, Париж;

²Российско-Таджикский (Славянский) университет, Душанбе, e-mail: a.toshpulotov@yandex.com;

³ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева», Астрахань,
e-mail: varlatow@rambler.ru, larisa.burmistrova1@yandex.ru;

⁴ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный лесотехнический университет имени С.М. Кирова», Санкт-Петербург, e-mail: annabepalko@mail.ru

Целью исследования является анализ сущности понятия бизнес-процессов в современных условиях. В ходе данного исследования использовались следующие методы научного познания: общенаучный (анализ, синтез, группировка), сравнительный анализ, логическое обобщение. Для анализа использовались публикации из баз данных Scopus, Web of Science, Google Scholar и РИНЦ за 1990–2023 гг. В общей сложности рассмотрено 40 источников, из которых 27 были включены в список литературы. Исследование включает в себя комплексный анализ сущности концепции бизнес-процесса в современных условиях. В ходе исследования показано, что бизнес-процессы играют ключевую роль в успехе любой организации, поскольку они обеспечивают структуру и последовательность действий, которые необходимы для достижения бизнес-целей. С точки зрения управления бизнес-процесс – это структура, которая согласует операции с целями организации. Это инструмент для мониторинга производительности, принятия стратегических решений и обеспечения оптимизации процессов для достижения бизнес-целей. Такие показатели, как время, стоимость и качество, имеют решающее значение для оценки эффективности процесса. Для решения различных задач разрабатываются различные модели бизнес-процессов. В заключение отмечается, что эффективное управление бизнес-процессами помогает повысить производительность, снизить затраты, улучшить качество продукции или услуг и повысить общую конкурентоспособность компании. Непрерывная оценка и адаптация процессов необходимы организациям для удовлетворения требований быстрого технологического прогресса и изменений на глобальном рынке.

Ключевые слова: бизнес, бизнес-процесс, экономика предприятия, процесс, повышение конкурентоспособности

THE STUDY OF THE ESSENCE OF THE CONCEPT OF BUSINESS PROCESSES

^{1,2}Toshpulotov A.A., ³Varlamova E.V., ³Burmistrova L.V., ⁴Bezpalcko A.R.

¹European International University, Paris;

²Russian-Tajik (Slavonic) University, Dushanbe, e-mail: a.toshpulotov@yandex.com;

³Astrakhan State University named after V.N. Tatischev, Astrakhan,
e-mail: varlatow@rambler.ru, larisa.burmistrova1@yandex.ru;

⁴Saint Petersburg State Forestry Technical University named after S.M. Kirov,
Saint Petersburg, e-mail: annabepalko@mail.ru

The purpose of the study is to analyze the essence of the concept of business processes in modern conditions. In the course of this study, the following methods of scientific cognition were used: general scientific (analysis, synthesis, grouping), comparative analysis, logical generalization. Publications from the databases Scopus, Web of Science, Google Scholar and RSCI for the period 1990-2023 were used for the analysis. A total of 40 sources were reviewed, of which 27 were included in the list of references. The research includes a comprehensive analysis of the essence of the business process concept in modern conditions. The study shows that business processes play a key role in the success of any organization, as they provide the structure and sequence of actions that are necessary to achieve business goals. From a management perspective, a business process is a structure that aligns operations with the goals of an organization. It is a tool for monitoring performance, making strategic decisions, and ensuring process optimization to achieve business goals. Metrics such as time, cost, and quality are critical to evaluating the effectiveness of a process. Various business process models are being developed to solve various tasks. In conclusion, it is noted that effective business process management helps to increase productivity, reduce costs, improve the quality of products or services and increase the overall competitiveness of the company. Continuous assessment and adaptation of processes are necessary for organizations to meet the demands of rapid technological progress and changes in the global market.

Keywords: business, business process, enterprise economics, process, increasing competitiveness

Введение

Автоматизация бизнес-процессов и повышение эффективности являются основой успеха организации. В условиях рыночной экономики современный менеджмент можно рассматривать как целостную си-

стему, которая интегрирует управление динамичной внешней и внутренней средой. В контексте пятого года успеха организация должна тщательно определить и внедрить бизнес-процессы, которые напрямую повлияют на ее операционные функции с точ-

ки зрения управления. Современному бизнесу необходимо учитывать такие факторы, как ожидание клиентов, развитие технологий, нормативные требования и конкурентные силы. Менеджеры должны гарантировать, что их бизнес-процессы демонстрируют достаточную гибкость, выдерживая динамичные рыночные условия.

В сегодняшней высококонкурентной среде организации всегда ищут способы повышения своей эффективности. Текущая бизнес-среда требует постоянного улучшения качества продукции, стратегий сокращения затрат и адаптации к изменяющимся рыночным условиям. Эта проблема ускорила разработку новых методов управления, одним из которых является подход, основанный на процессах, который приобрел значительную известность [1].

Организации различают два типа деятельности: процессы и проекты. Для повышения эффективности компании используют систему управления, которая занимается операционными регулярными видами деятельности (процессами) и отдельными, разовыми видами деятельности (проектами). Такая структура управления позволяет эффективно управлять этими видами деятельности и тем самым способствовать повышению эффективности и стратегическому развитию [2].

Управление бизнес-процессами (УБП) обеспечивает эффективное управление как рутинными, так и уникальными задачами, тем самым повышая общую эффективность организаций. Неизменная важность УБП обусловлена его способностью помогать компаниям достигать своих стратегических целей, обеспечивая эффективность, гибкость и качество их операций [3].

Теоретической основой исследования являются научные труды отечественных и зарубежных ученых: Ф. Акоффа [4], Б. Андерсена [5], Т. Давенпорта [6], Е. Ойхмана [7], Г.Н. Калянова [8], Ю.П. Липунцова [9], М. Робсона [10], С.В. Рубцова [11], М. Хаммера [12] и др., изучавших сущность понятия бизнес-процессов в современных условиях.

Цель исследования – анализ сущности понятия бизнес-процессов в современных условиях.

Материалы и методы исследования

В процессе данного исследования использовались следующие методы научного познания: общенаучные (анализ, синтез, группировка), сравнительный анализ, индукция, логическое обобщение. Совместное использование этих методов позволяет обеспечить достаточно высокий уровень объективности и полноты в изучении сущности понятия бизнес-процессов. Для ана-

лиза использовались публикации из баз данных Scopus, Web of Science, Google Scholar и РИНЦ за период с 1990 по 2023 г. Ключевые слова поиска: бизнес, бизнес-процесс, экономика предприятия, процесс, повышение конкурентоспособности. Были выбраны статьи, содержащие теоретические исследования, охватывающие современные подходы к бизнес-процессам. В итоге проанализировано 40 публикаций, из которых 27 наиболее релевантных включены в список литературы для более глубокой проработки результатов исследования.

Результаты исследования и их обсуждение

В организации предпринимательской деятельности важными составляющими являются создание бизнес-процессов предприятия и управление. На прибыльность организации существенное влияние оказывает эффективное и грамотно организованное планирование основных стадий производства. Для получения конкурентного преимущества компания должна выйти за рамки операционной эффективности. Она должна внедрять инновации, создавать ценность для клиентов и отличаться от конкурентов. Источники конкурентного преимущества очень часто связаны с уникальными ресурсами, сильным брендом, лояльностью клиентов или инновациями, связанными с процессами, продуктами или услугами. В качестве одной из лучших практик в предметной области следует указать процессный подход к управлению [13]. Процессный подход к управлению – это метод, при котором организация рассматривается как набор взаимосвязанных процессов, которые помогают достичь ее целей. Вместо того чтобы сосредотачиваться на отдельных видах деятельности или отдельных отделах, этот взгляд подчеркивает необходимость понимания и улучшения потока видов деятельности, которые вместе создают ценность для клиента и организации [14].

Когда бизнес-процесс сегментируется на более мелкие части, рассмотрение каждой части процесса как независимой единицы упрощает управление каждым компонентом с высокой степенью точности. Управление в широком смысле охватывает проектирование, корректировку, оптимизацию, планирование и мониторинг производительности и эффективности процессов. Это подчеркивает важность процессного подхода как базового принципа таких стандартов, как ISO 9001, а также управления бизнес-процессами. Благодаря этому подходу обеспечивается постоянное совершенствование и развитие организации.

Таблица 1

Подходы к определению категории «бизнес-процесс»

Автор	Определение
В.В. Сулягин	«Последовательное и систематическое выполнение функциональных операций, направленных на достижение определенного результата» [16]
Е.В. Стюфляева	«Последовательная цепочка целенаправленных и регламентированных действий, в ходе которых с помощью управленческого влияния и ресурсов входные данные процесса преобразуются в выходные результаты, представляющие ценность для клиента» [17]
T. Davenport	«Структурированный набор действий, направленных на создание конкретной услуги (продукта) для конкретного потребителя или рынка» [6]
Ф. Акофф	«Совокупность взаимосвязанных действий или задач, выполнение которых приводит к предоставлению клиенту продукта или услуги» [4, с. 134]
М. Хаммер, Дж. Чампи	«Совокупность различных видов деятельности, в ходе которых на входе используется один или несколько видов ресурсов и в результате создается продукт, представляющий ценность для потребителя» [12, с. 63]
М. Робсон, Ф. Уллах	«Поток работы, который передается от одного человека к другому, а в случае крупных процессов – от одного отдела к другому» [10, с. 10]
Б. Андерсен	«Набор логически связанных действий или задач, которые выполняются с целью достижения бизнес-цели с участием участников, ресурсов и информации» [5, с. 25]
Т.В. Агафонов С.В. Пирогов	«Набор взаимосвязанных задач или процедур, направленных на достижение целей в рамках текущей деятельности компании» [18]
Р.Г. Пожидаев	«Набор скоординированных действий, выполняемых людьми и/или машинами, направленных на достижение определенной организационной цели» [19]
Е.Г. Ойхман, Э.В. Попов	«Набор внутренних этапов (видов) деятельности, начиная с одного или нескольких входных данных и заканчивая созданием продуктов, необходимых клиенту» [7, с. 16]
Г.Н. Кальянов	«Последовательность действий, направленных на достижение конкретного результата, представляющего ценность для организации» [8]
А.В. Быкова	«Бизнес-процесс включает в себя повторяющиеся наборы внутренних операций или действий, направленных на достижение определенной цели» [20]
Ю.П. Липунцов	«Комплекс упорядоченных действий, направленных на обеспечение максимальной ценности для клиента при минимальных затратах» [9, с. 48]

Бизнес-процессы внутри организаций могут быть представлены в виде модели, отражающей внутреннюю структуру. Обычно такая модель включает основные элементы, такие как миссия и стратегии организации, стратегические цели, бизнес-процессы, организационная структура, кадровый состав, системы управления документами и информационные технологии. Эти компоненты работают вместе для достижения организационных целей путем преобразования ресурсов, таких как природные ресурсы и информация, в конечные продукты, такие как товары, услуги или данные [15].

В настоящее время существует множество определений данной категории, основные из которых представлены в табл. 1.

Несмотря на определенные различия в формулировках разных авторов, представленные определения не противоречат друг другу, скорее взаимно дополняются. Их синтез позволяет сформулировать авторское определение: бизнес-процесс представляет собой последовательность действий, направленных на преобразование входных

ресурсов в продукт или услугу, обладающих ценностью для конечного потребителя.

Следует подчеркнуть, что первые три характеристики имеют первостепенное значение для владельца бизнес-процесса, тогда как четвертая особенно важна для конечного потребителя (табл. 2). Таким образом, можно заключить, что основная цель бизнес-процесса заключается в создании продукта, способного удовлетворить запросы целевого рынка (табл. 3).

На бизнес-процессы коммерческой организации влияют многочисленные внутренние и внешние факторы, что требует постоянного анализа. Этот анализ должен быть комплексным и учитывать различные аспекты, включая изучение графических представлений бизнес-процессов и использование всей доступной информации о них. Кроме того, анализ включает в себя систематизацию данных, проведение сравнительных оценок и изучение других важных факторов, чтобы полностью понять процессы внутри организации [23]. Схематически бизнес-процесс представлен на рис. 1.

Таблица 2

Ключевые характеристики бизнес-процесса [21]

Вид	Описание
Стоимость	Затраты на ресурсы, которые необходимы для выполнения процесса
Продолжительность	Время, необходимое для преобразования входных данных в конечный результат
Эффективность	Выражается в экономической выгоде от реализации процесса на предприятии
Качество	Определяется способностью конечного результата удовлетворять потребности целевого рынка
Владелец	Лицо, ответственное за управление и принятие решений в рамках процесса

Таблица 3

Ключевые свойства бизнес-процессов [22]

Свойство	Описание
Назначение	Конкретная цель, на достижение которой направлен процесс
Производственные ресурсы	Ресурсы (материалы, информация и т.д.), необходимые для выполнения процесса, ресурсы (человеческие, финансовые, технологические), необходимые для выполнения процесса
Конечный результат	Результаты или продукты, полученные в ходе процесса
Показатели эффективности	Показатели, используемые для оценки результативности процесса
Заинтересованные стороны	Отдельные лица или группы, затронутые процессом или вовлеченные в него
Гибкость	Способность процесса адаптироваться к изменениям в окружающей среде или вводимых ресурсах
Автоматизация	Степень автоматизации процесса, позволяющая сократить вмешательство человека
Интеграция	Насколько хорошо процесс взаимодействует с другими процессами или системами в бизнесе

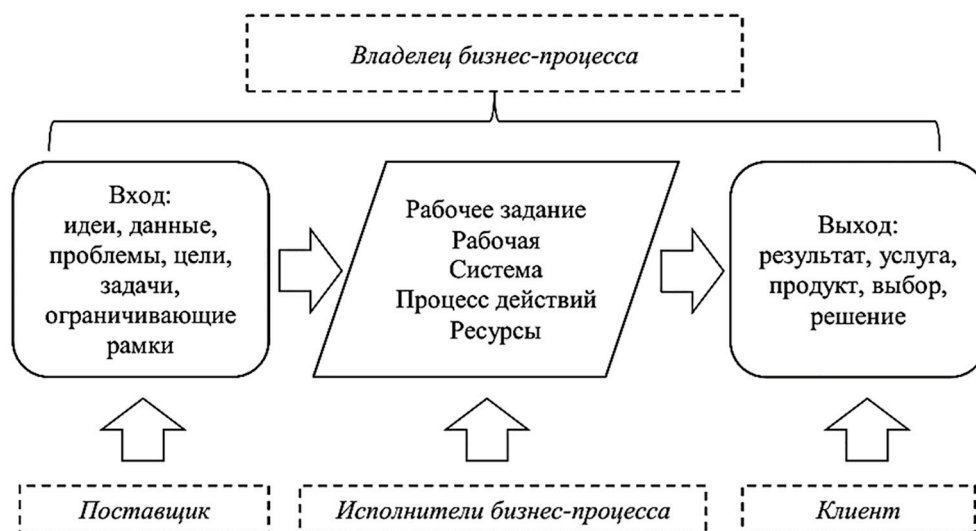


Рис. 1. Схематическое представление бизнес-процесса [24]

Согласно этой концепции ввод данных инициирует бизнес-процесс, устанавливая условия, цели и возможности для производства. На этом этапе компания начинает

управлять процессом и внедрять его, включая разработку стратегии. Конечной целью этих действий является создание и выпуск конечного продукта для потребителя [24].

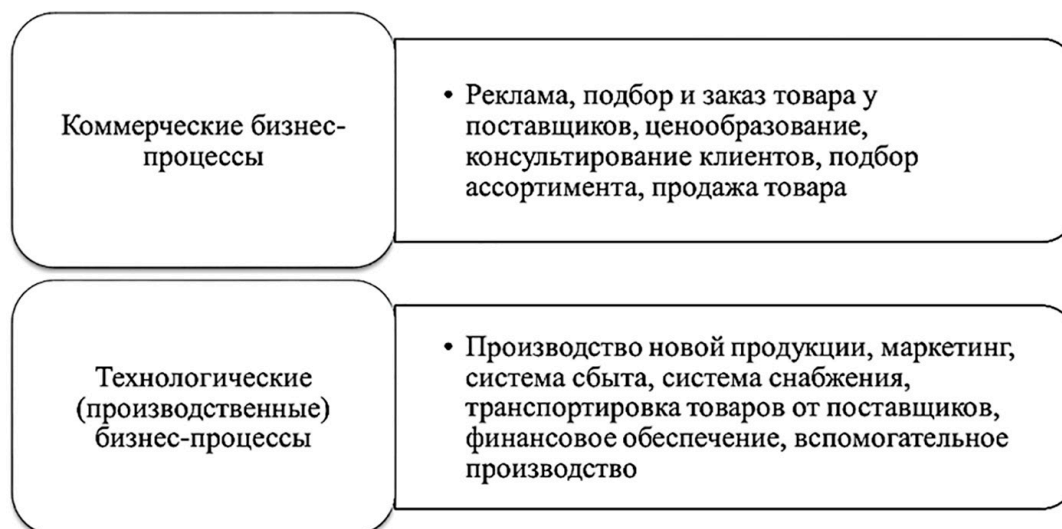


Рис. 2. Классификация бизнес-процессов по функциям

Основными показателями эффективности бизнес-процесса являются следующие:

– рентабельность – результат процесса должен обеспечивать пользу, превышающую затраты на его выполнение;

– оптимизация – процесс должен быть избавлен от избыточных шагов и действий, не вносящих ценности;

– согласованность – процесс функционирует как целостный и упорядоченный технологический поток;

– стабильность результатов – низкая или предсказуемая изменчивость свидетельствует о надежности и эффективности процесса;

– воспроизводимость – процесс должен быть легко воспроизводимым другими пользователями, что способствует его согласованности и масштабируемости

– устойчивость – процесс остается эффективным независимо от наличия или ограниченности ресурсов;

– соответствие лучшим практикам – планируемые показатели и метрики для процесса основаны на устоявшихся передовых практиках [25].

Существует множество классификаций бизнес-процессов, по различным признакам. В основном процессы делят по функциональному признаку на три вида: управленческие, обеспечивающие, производственные [26].

Все три группы процессов тесно взаимосвязаны и по отдельности не способны обеспечить высокое качество.

Классификация бизнес-процессов в зависимости от их функции представлена в работе Е.Н. Щеголева [27] (рис. 2).

Каждая организация имеет собственный уникальный набор бизнес-процессов, адаптированных к ее специфическим характеристикам, таким как отрасль, размер, местоположение и оптимальные стратегии продаж. Такая вариативность указывает на то, что бизнес-процессы не могут быть унифицированы для всех компаний. На практике управление бизнес-процессами позволяет менеджерам выявлять, разрабатывать и улучшать свои операционные процессы. Адаптация к потребностям организации различных процессов может повысить производительность и качество за счет гибких интегрированных технологий для менеджеров. В свою очередь, это позволит процессу соответствовать конкретным потребностям и стремлениям организации, делая результаты более эффективными и целенаправленными.

Заключение

Исследование понятия бизнес-процессов подчеркивает, что главную роль в успехе и адаптивности организаций играет управление бизнес-процессами. В современных условиях организации часто сталкиваются со сложной динамичной средой, которая обусловлена технологическим процессом, давлением государственных регулирующих органов и конкуренций, что требует структурированных, но гибких бизнес-процессов.

В процессе анализа установлено, что основой управления является «процессный подход», при котором внимание отдельных задач или подразделений будет переключено на целостное понимание и оптимизацию взаимосвязанных бизнес-процессов.

С организационной точки зрения предприятия рассматривают процессный подход как совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которые, в свою очередь, гарантируют бесперебойную работу и хорошо согласуются со стратегическими целями организаций при более эффективном использовании ресурсов.

Таким образом, основу современного менеджмента формируют бизнес-процессы, так как они обеспечивают основу для достижения организациями стратегических целей, которые связаны с повышением эффективности и сохранением конкурентных преимуществ. Непрерывная оценка и адаптация процессов необходимы организациям для удовлетворения требований быстрого технологического прогресса и изменений на глобальном рынке.

Список литературы

1. Бабич В.В. Факторы, влияющие на эффективность бизнес-процессов // Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. № 1. С. 135–142.
2. Егорова А.Е. Управление бизнес-процессами: тенденции мирового рынка и стратегии крупных игроков // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2019. № 2. С. 713–716.
3. Прокина Е.Ю. Автоматизация бизнес-процессов // Контентус. 2022. № 6. С. 34–43.
4. Ackoff R.L. Re-creating the Corporation: A Design of Organizations for the 21st Century. Oxford University Press, 1999. 394 p.
5. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / пер. с англ. С.В. Ариничева; под науч. ред. Ю.П. Адлера. 4-е изд. М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. 272 с.
6. Davenport T.H. The New Industrial Engineering, Information Technology and Business Process Redesign // Sloan Management Review. 1990. P. 2–32. URL: <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/48613/newindustrialeng00dave.pdf> (дата обращения: 11.09.2024).
7. Ойхман Е.Г., Попов Э.В. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии. М.: Финансы и статистика, 1997. 336 с.
8. Калянов Г.Н. Моделирование параллельных бизнес-процессов // Открытое образование. 2021. № 4. С. 39–47.
9. Липунцов Ю.П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий: учебное пособие. 2-е изд. М.: ДМК Пресс, 2018. 226 с.
10. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов / пер. с англ.; под ред. Н.Д. Эриашвили. М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. 78 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://pqm-online.com/assets/files/lib/books/robson.pdf> (дата обращения: 22.09.2024).
11. Рубцов С.В. Уточнение понятия «бизнес-процесс» // Менеджмент в России и за рубежом. 2001. № 6. С. 26–33. URL: <http://www.mevriz.ru/articles/2001/6/969.html> (дата обращения: 29.09.2024).
12. Хаммер М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / Пер. с англ. СПб.: Издательство С.-Петербургского университета, 1997. 332 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://pqm-online.com/assets/files/lib/books/hammer.pdf> (дата обращения: 29.09.2024).
13. Казанцев Е.С. Управление бизнес-процессами на торговых предприятиях // Вестник науки. 2023. № 6 (63). С. 39–45.
14. Фихтнер О.А. Цифровизация бизнес-процессов в глобальном мире // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2022. № 4. С. 117–125.
15. Чаадаев К.В. Методология реинжиниринга бизнес-процессов // Экономика, предпринимательство и право. 2020. № 3. С. 587–602.
16. Сутягин В.В. Геймификация бизнес-процессов в фирмах малого и среднего бизнеса // StudNet. 2021. № 7. С. 505–518.
17. Стюфляева Е.В. Методы реинжиниринга бизнес-процессов предприятия в условиях цифровизации // Современные технологии управления. 2020. № 1. С. 1–13.
18. Агафонова Т.В., Пирогова С.В. Цифровизация бизнес-процессов // Экономика и бизнес: теория и практика. 2020. № 12–1 (70). С. 26–30.
19. Пожидаев Р.Г. Эволюция управления бизнес-процессами и реализация инициатив по совершенствованию бизнес-процессов // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2020. № 3. С. 122–132.
20. Быкова А.В. Инновации в бизнес-процессах // Россия: тенденции и перспективы развития. 2020. № 4. С. 617–620.
21. Дьяков С.А., Шитухин А.М., Денисова О.Г., Кирячек В.В. Современные инструменты повышения эффективности бизнес-процессов организации в условиях цифровизации // Естественно-гуманитарные исследования. 2022. № 3 (41). С. 135–141.
22. Туякова З.С., Черемушников Т.В. Анализ бизнес-процессов в системе инструментариев оценки деятельности компаний // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Экономика и менеджмент. 2021. № 1. С. 144–158.
23. Адамов А.З. Определение стратегии бизнес-процессов коммерческой организации // Региональная и отраслевая экономика. 2022. № 1. С. 46–50.
24. Андрияшина Н.С., Романовская Е.В. Особенности формирования бизнес-процессов на предприятии // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2021. № 8 (58). С. 15–23.
25. Василенко И.А. Бизнес-процессы в условиях цифровизации // Экономика и бизнес: теория и практика. 2023. № 3–1 (97). С. 33–38.
26. Алексюткина О.А. Сущность и особенности бизнес-процессов в зернопродуктовом подкомплексе // Вестник аграрной науки. 2023. № 3 (102). С. 187–192.
27. Щеголева Э.Н. Подходы к совершенствованию бизнес-процессов на предприятии // Oeconomia et Jus. 2019. № 3. С. 32–38.