

.....

Региональная экономика

.....

Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2024. Т. 16, № 2. С. 7–14
The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University. 2024. Vol. 16, № 2. P. 7–14

Научная статья

УДК 332

DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2024-2/007-014>

EDN: <https://elibrary.ru/CMXPKT>

Оценка эффективности бизнес-процессов организации сферы услуг малого бизнеса

Валеева Юлия Сергеевна

Российский университет кооперации
Москва, Россия

***Аннотация.** Представлены результаты теоретического обобщения современных подходов к исследованию бизнес-процессов организаций малого бизнеса. На этой основе сформулированы ключевые элементы бизнес-процессов структурных подразделений предприятий. Особый акцент сделан на рассмотрении сущностного содержания методов анализа бизнес-процессов, включая характеристику используемых систем показателей. Практический интерес представляет проведенная апробация рассмотренных методических положений на примере оценки эффективности бизнес-процессов в ООО «ИНЕКС».*

***Ключевые слова:** бизнес-процессы, исследование, организация, теория, методические аспекты.*

***Для цитирования:** Валеева Ю.С. Оценка эффективности бизнес-процессов организации сферы услуг малого бизнеса // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2024. Т. 16, № 2. С. 7–14. DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2024-2/007-014>. EDN: <https://elibrary.ru/CMXPKT>*

.....

Regional economy

.....

Original article

Assessing the effectiveness of business processes in service sector small business

Yuliya S. Valeeva

Russian University of Cooperation
Moscow, Russia

***Abstract.** The article presents the results of a theoretical generalization of modern approaches to studying business processes at children's business organizations. On this basis, key elements of the enterprise structural divisions' business processes are indicated. Particular emphasis is placed on considering the essential methods to analyze business processes, including the characteristics of the system indicators. The practical significance lies in testing methodological provisions on principles of assessing the business process effectiveness at Inex LLC.*

Keywords: *business processes, research, organization, theory, methodological aspects.*

For citation: *Valeeva Yu.S. Assessing the effectiveness of business processes in service sector small business // The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University. 2024. Vol. 16, № 2. P. 7–14. DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2024-2/007-014>. EDN: <https://elibrary.ru/CMXPKT>*

Введение

В настоящее время для эффективной организации деятельности компании важно исследовать организационно-экономические аспекты бизнес-процессов. Согласно словарным источникам процесс – это совокупность действий, имеющих причинно-следственную связь и осуществляемых с определенной целью. Универсальная энциклопедия PWN определяет процесс очень широко: как направленную цепочку последовательных событий, составляющих этапы, фазы или трансформации. Процесс – это совокупность действий, которые осуществляются последовательно [1, с. 263].

В литературе можно встретить утверждение о том, что процессы являются неотъемлемым атрибутом каждой технической, социальной или организационной системы. Представляется, что наиболее универсальное определение процесса было сформулировано на основе прагматики, где под процессом понимается связь или серия перестановочных событий, происходящих во времени, признанных в целом благодаря некоторым отличительным особенностям. Этот конгломерат состоит из последовательно выполняемых действий, направленных на достижение заранее определенных результатов. Многообразие применений этой концептуальной категории позволяет сделать вывод о том, что она является одним из основных понятий современной философии. Однако особое практическое значение имеет вопрос о пригодности этого термина для отражения сущности способа ведения предпринимательской деятельности. По мере развития процессной ориентации в экономике существительное «процесс» стало употребляться с прилагательным «бизнес», что часто связано с убеждением, что только те процессы, которые используются в организации и способствуют достижению ее целей, оправданы [2, с. 48].

Основная часть

Для более подробного рассмотрения сущности бизнес-процесса рассмотрим современные подходы к его определению (табл. 1).

Таблица 1

Современные подходы к определению бизнес-процесса

| Автор | Определение |
|-------------------------|---|
| Сергеев А.А. [3, с. 15] | Бизнес-процесс – это любая последовательность действий или процедур, которая ведет к достижению более крупной бизнес-цели в организации. |
| Ротер М. [4] | Бизнес-процесс – это последовательность взаимосвязанных задач или действий, которые призваны решить заданную проблему или привести к достижению определенного результата. |

Окончание табл. 1

| Автор | Определение |
|--|--|
| Агафонова Г.В., Козловская А.И. [5] | Бизнес-процесс – это некоторый процесс, выполняемый внутри компании для достижения определенного бизнес-результата. |
| Бжассо А.А., Канюкова И.О. [6, с. 59] | Бизнес-процесс – это серия взаимосвязанных действий или задач, которые решают конкретную проблему или приводят к определенному эффекту. Этот эффект может быть продуктом или услугой, а также эффектом внутри компании, невидимым для клиента. |
| Третьякова Н.В., Овчаров И.И., Сафарова Н.В. [7] | Бизнес-процесс – это полный и динамически скоординированный набор совместных и транзакционных действий, которые приносят пользу заинтересованным лицам. |
| Громов А.И. [8] | Бизнес-процесс – это процесс, служащий достижению целей компании и описывающий ее деятельность, включающий связи с процессами клиентов, поставщиков и других деловых партнеров. |
| Шёнталер Ф. [9] | Бизнес-процесс – это связанная группа задач, общий результат которых приносит пользу заказчику. |

Уже в терминологических соображениях следует подчеркнуть, что бизнес-процесс как элемент организации, рассматриваемый системно, можно отождествить с организационным процессом на предприятии: он включает по своей природе обработку, порядок изменения отдельных состояний, в том числе процессы обратной связи и контроля, определяющие преобразование входных значений (внешних) в выходные (продукты, услуги или субстраты для других процессов).

Следует отметить, что вопрос бизнес-процессов тесно связан с бизнес-моделями. Однако бизнес-модель имеет гораздо более широкое значение; ее можно охарактеризовать как конкретный концептуальный инструмент, отражающий общую бизнес-логику предприятия.

Концепцию бизнес-процесса не следует отождествлять с рабочим процессом. Этот термин означает поток информации и документов между сотрудниками или подразделениями, выполняющими структурированный набор действий. Базовое определение рабочего процесса указывает, согласно точному переводу, на то, что это «рабочий процесс», учитывающий разделение ролей и видов деятельности. Данный термин используется в качестве описания и в первую очередь охватывает процесс передачи документов, информации или задач от одного участника к другому с целью их реализации в соответствии с письменной процедурой и задачами, которые необходимо выполнить.

На рисунке 1 представлена схема простого бизнес-процесса.

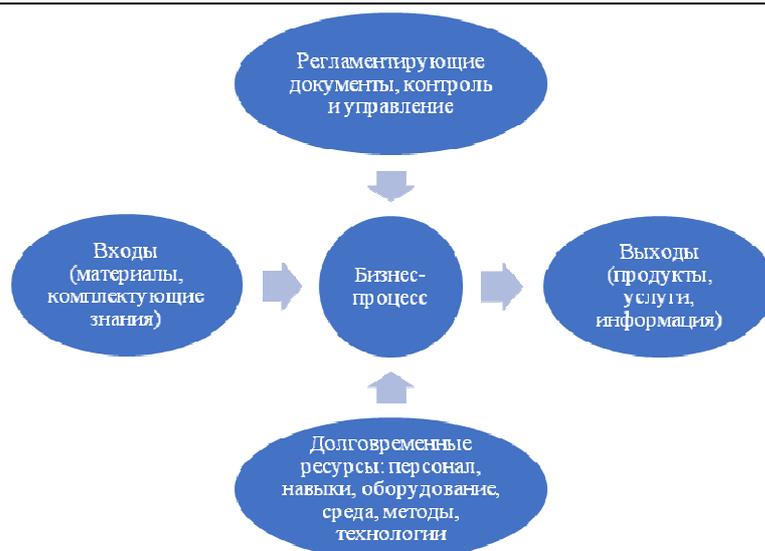


Рис. 1. Схема простого бизнес-процесса

Перечислим ключевые элементы каждого бизнес-процесса предприятия:

1) партнеры – это внешние пользователи или сервисы, между которыми взаимодействует процесс. Зачастую партнером является поставщик, который взаимодействует с процессом, предоставляя ресурсы и предложения, а также выполняя запросы на покупку;

2) действия – это отдельные бизнес-операции в процессе, которые способствуют достижению более широкой бизнес-цели. Действия представляют собой каждый шаг, который предпринимает поставщик при взаимодействии с клиентом и завершении транзакции между ними;

3) переменные, которые хранят данные, используемые в бизнес-процессе.

Как следует из представленной систематизации, многими исследователями бизнес-процесс определяется как средство осуществления желаемых организационных изменений, реализации выбранной предпринимателем экономической цели: производство конкретного продукта или предоставление данной услуги [6]. Базовые бизнес-процессы проявляются в десятках повседневных ситуаций, например быстрый и простой процесс заказа товара, выполняемый конкретным человеком. Однако в компаниях распространены и более сложные процессы, например процесс подготовки продукта, который включает, среди прочего: необходимость заказать соответствующие материалы и комплектующие, спланировать их сборку в соответствующем порядке, а затем провести испытания для утверждения изделия к использованию.

В свою очередь, оценка бизнес-процессов – это набор методов их анализа с целью выявления проблем и возможности их решения [10, с. 15].

К числу наиболее востребованных методов анализа бизнес-процессов, по мнению автора, относятся следующие:

- Картирование процессов – метод, который может обеспечить визуальную основу для анализа процессов. Существует множество инструментов для создания цифровых блок-схем, но даже бумажная карта процесса может предоставить аналитикам общее понимание текущего состояния бизнес-процессов. Картирование процессов дает реальный способ применять анализ бизнес-процессов таким образом, чтобы можно было отображать даже сложные процессы и потоки процессов в понятной форме [11].

- Анализ добавленной стоимости – метод, используемый для выявления и оценки различных действий в рамках бизнес-процесса, которые влияют на общую ценность продукта или услуги. Этот метод – анализа каждого шага – помогает организациям определить, какие действия приносят пользу, а какие являются расточительными или ненужными. Данный анализ позволяет компаниям сосредоточиться на повышении эффективности и сокращении затрат за счет устранения деятельности, не добавляющей ценности, оптимизации операций и ресурсов [12].

- Анализ пробелов – метод, используемый для сравнения текущих результатов деятельности организации с желаемыми показателями. Выявив пробелы или различия между этими двумя состояниями, компании могут определить приоритетность инициатив по улучшению и разработать стратегии для заполнения пробелов. Анализ включает в себя выявление текущих процессов, желаемых результатов и барьеров, которые мешают достижению результатов. Данный метод дает представление об областях улучшения, распределения ресурсов и управления производительностью.

- Анализ первопричин – метод решения проблем, направленный на выявление основных причин конкретной проблемы или сбоя в бизнес-процессе. Устраняя первопричину, а не просто симптомы, организации могут реализовать долгосрочные решения, предотвращающие повторение проблемы [13].

- Анализ Парето – инструмент принятия решений, основанный на принципе Парето, также известном как правило 80/20. Правило гласит, что 80% последствий происходят от 20% причин. В контексте анализа бизнес-процессов анализ Парето помогает организациям выявить наиболее важные проблемы или причины, способствующие неэффективности или сбоям. Установив приоритетность этих ключевых вопросов, организации могут сосредоточить свои ресурсы и усилия по улучшению областей с наибольшим потенциальным воздействием, что приведет к наиболее значительным общим улучшениям [14].

- Анализ наблюдений – метод, используемый для более глубокого понимания того, как процессы реализуются в реальных ситуациях. Данный метод предполагает наблюдение за тем, как сотрудники выполняют свои задачи в рамках определенного процесса. При этом аналитики могут выявить неэффективность, узкие места и возможности для улучшения, которые могут быть неочевидны при простом изучении документации [15].

Показатели эффективности бизнес-процессов зависят от конкретных целей оценки и анализируемого предприятия [5].

С целью апробации представленных методических положений автором проведена оценка бизнес-процессов для компании ООО «ИНЕКС». Компания «ИНЕКС» функционирует на рынке с 2016 г., оказывая оценочные, экспертные и юридические услуги клиентам из Москвы как в форме консультаций, так и на этапе судебного урегулирования споров. ООО «ИНЕКС» занимается проведением независимой экспертизы, определением технического состояния объектов, величины ущерба, износа и т.д. Месторасположение компании – г. Казань (Республика Татарстан). Выбор объекта исследования обусловлен тем, что ООО «ИНЕКС» относится к категориям среднего бизнеса сферы услуг. Аналитика данного предприятия позволит сформировать общее представление об эффективности организации и управления бизнес-процессами, о типичных проблемных зонах в управлении предприятиями среднего бизнеса сектора услуг. В компании функционирует шесть отделов (отдел оценки, отдел продаж, операционный отдел, юридический отдел, отдел маркетинга, отдел финансов), каждый из которых осуществляет определенные бизнес-процессы.

В ходе проведенной апробации установлено, что активы компании на протяжении последних трех лет увеличивались, что свидетельствует о масштабировании бизнеса. При этом, несмотря на небольшое снижение выручки по итогу отчетного 2022 г., чистая прибыль ООО «ИНЕКС» имела рекордно высокие показатели, что говорит как об эффективности деятельности предприятия в целом, так и об эффективности бизнес-процессов в частности.

Проведя оценку эффективности бизнес-процессов в ООО «ИНЕКС» с помощью количественных показателей, было установлено, что отдел оценки, операционный отдел, юридический отдел и финансовый отдел работают наиболее эффективно по итогу 2022 г. относительно предыдущих периодов. Соответственно, можно сделать вывод о том, что бизнес-процессы, протекающие в данных структурных подразделениях, корректировке не подлежат. Однако в процессе исследования также были выявлены некоторые проблемы в отделе продаж и отделе маркетинга.

Заключение

Таким образом, бизнес-процесс представляется как средство осуществления желаемых организационных изменений, реализации выбранной предпринимателем экономической цели: производство конкретного продукта или предоставление данной услуги. Базовые бизнес-процессы проявляются в десятках повседневных ситуаций, например быстрый и простой процесс заказа товара, выполняемый конкретным человеком. Однако в компаниях распространены и более сложные процессы, например процесс подготовки продукта, который включает, среди прочего: необходимость заказать соответствующие материалы и комплектующие, спланировать их сборку в соответствующем порядке, а затем провести испытания для утверждения изделия к использованию.

Управление бизнес-процессами – это все виды деятельности, предпринимаемые организацией, направленные на выявление, анализ, описание, контроль и постоянное улучшение бизнес-процессов, происходящих в организации; это широкая область бизнеса, которая в той или иной степени встречается в каждой организации, но лишь в некоторых компаниях осуществляется осознанно,

с использованием знаний теории бизнес-процессов и инструментов, облегчающих эти процессы и соответствующее управление ими. Оценка бизнес-процессов – это способ получить представление о шагах, которые сотрудники и организации предпринимают для достижения своих целей. Тщательно проанализировав текущие процессы, можно увидеть, что работает хорошо, что нуждается в улучшении и как добиться наиболее эффективных результатов в бизнесе.

Список источников

1. Зверев А.В., Кузнецова О.Н., Мишина М.Ю. Анализ операционных бизнес-процессов фирмы // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2021. № 1. С. 89–94.
2. Доленко А.А. Внедрение инновационных подходов к управлению бизнес-процессами на предприятиях // Инновации и инвестиции. 2020. № 1. С. 3–6.
3. Развитие предпринимательства: концепции, цифровые технологии, эффективная система / А.В. Шаркова, А.А. Прудникова, Г.В. Колесник [и др.]. 3-е изд. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2022. 605 с.
4. Ротер М., Шук Дж. Учись видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности. Москва, 2018. С. 136.
5. Агафонова Г.В., Козловская А.И. Стратегия управления бизнес-процессами как основа успешного пути компании // Финансовые рынки и банки. 2020. № 3. С. 140–143.
6. Бжассо А.А., Канюкова И.О. Содержание, методы бизнес-анализа и его роль в оптимизации бизнес-процессов // Экономика и бизнес: теория и практика. 2021. № 3-1. С. 59–62.
7. Третьякова Н.В., Овчаров И.И., Сафарова Н.В. Управление бизнес-процессами // Теория и практика современной аграрной науки: сб. V Национальной (Всероссийской) науч. конф. с междунар. участием (Новосибирск, 28 февраля 2022 г.). Новосибирск: Изд. центр Новосибирского гос. аграрного ун-та «Золотой колос», 2022. С. 1726–1729.
8. Громов А.И., Фляйшман А., Шмидт В. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография. 1-е изд. Москва: Юрайт, 2019. 367 с.
9. Бизнес-процессы: Языки моделирования, методы, инструменты / Ф. Шёнталер, Г. Фоссен, А. Обервайс, Т. Карле // Business & Economics. Альпина Паблишер, 2019. 264 с.
10. Гальченко С.А., Новикова Ю.В. Совершенствование оперативного управления бизнес-процессами в системе стратегического управления предприятием // Политика, экономика и инновации. 2019. № 6 (29). С. 6.
11. Ермолаева Е.Н., Суркова Е.В. Анализ бизнес-процессов как необходимый метод повышения эффективности реализации процессов // Учетно-контрольные и аналитические процессы в условиях цифровизации экономики. 2019. С. 118–122.
12. Дадаева Б.Ш., Магомедова М.С. Особенности моделирования бизнес-процессов на предприятии // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2019. Т. 8, № 2 (27). С. 233–235.
13. Меньшикова М.А., Заикина Е.А. Классификация бизнес-процессов организации // Трансформация систем управления: новые задачи и горизонты. 2023. С. 254–258.
14. Ивахник Д.Е. Оценка конкурентоспособности бизнес-процессов предприятия // Фотинские чтения – 2021 (осеннее собрание). 2022. С. 15–25.
15. Глухова Т.В., Данилова П.А. Современные тенденции развития систем управления бизнес-процессами // Огарёв-online. 2019. № 7 (128). С. 7.

References

- 1 Zverev A.V., Kuznetsova O.N., Mishina M.Yu. Analysis of operational business processes of the company. *Economics and management: scientific and practical journal*. 2021; (1): 89–94.
- 2 Dolenko A.A. Introduction of innovative approaches to business process management at enterprises. *Innovations and investments*. 2020; (1): 3–6.
3. Development of entrepreneurship: concepts, digital technologies, effective system / A.V. Sharkova, A.A. Prudnikova, G.V. Kolesnik [et al.]. 3rd edition. Moscow: Publishing and trading corporation “Dashkov and K”; 2022. 605 p.
4. Rother M., Shook J. Learn to see business processes: Mapping value streams. Moscow; 2018. P. 136.
5. Agafonova G.V., Kozlovskaya A.I. Business process management strategy as the basis for a successful company path. *Financial markets and banks*. 2020; (3): 140–143.
6. Bzhasso A.A., Kanyukova I.O. Content, methods of business analysis and its role in optimizing business processes. *Economics and business: theory and practice*. 2021; (3-1): 59–62.
7. Tretyakova N.V., Ovcharov I.I., Safarova N.V. Business process management. *Theory and practice of modern agricultural science: Collection of the V national (all-Russian) scientific conference with international participation, Novosibirsk, February 28, 2022*. Novosibirsk: Publishing center of the Novosibirsk State Agrarian University “Golden Ear”; 2022. P. 1726–1729.
8. Gromov A.I., Fleishman A., Schmidt V. Business process management: modern methods: monograph. 1st ed. Moscow: Yurayt Publishing House; 2019. 367 p.
9. Business processes: Modeling languages, methods, tools / F. Schönthaler, G. Vossen, A. Oberweis, T. Carle. *Business & Economics*. Alpina Publisher, 2019. 264 p.
10. Galchenko S.A., Novikova Yu.V. Improvement of operational management of business processes in the strategic management system of the enterprise. *Politics, Economics and Innovation*. 2019; 6 (29): 6.
11. Ermolaeva E.N., Surkova E.V. Analysis of business processes as a necessary method for increasing the efficiency of process implementation. *Accounting, control and analytical processes in the context of digitalization of the economy*. 2019: 118–122.
12. Dadaeva B.Sh., Magomedova M.S. Features of modeling business processes at the enterprise. *Azimuth of scientific research: economics and management*. 2019; 8 (2 (27)): 233–235.
13. Menshikova M.A., Zaikina E.A. Classification of business processes of the organization. *Transformation of management systems: new tasks and horizons*. 2023: 254–258.
14. Ivakhnik D.E. Assessment of the competitiveness of business processes of the enterprise. *Fotinsky readings – 2021 (autumn meeting)*. 2022: 15–25.
15. Glukhova T.V., Danilova P.A. Modern trends in the development of business process management systems. *Ogaryov-online*. 2019; 7 (128): 7.

Информация об авторе:

Валеева Юлия Сергеевна, д-р экон. наук, доцент, АНО ВПО «Российский университет кооперации», г. Москва, valeevayulia2023@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2024-2/007-014>

EDN: <https://elibrary.ru/CMXPKT>

Дата поступления:
07.05.2024

Одобрена после рецензирования:
14.05.2024

Принята к публикации:
27.05.2024