

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ»

Безгин К.С. преподаватель кафедры менеджмента и маркетинга
Харьковского национального экономического университета

Украинские предприятия в настоящее время функционируют в условиях высокой динамичности, неопределенности и непредсказуемости рыночной среды, что выражается в высоком уровне конкуренции, как на внешнем, так и на внутреннем рынке, а также быстро меняющихся потребительских ценностях. Отсутствие способности предприятия приспосабливаться к этим изменениям приводит к низкому уровню эффективности деятельности. Это вызвано отсутствием реального механизма адаптации к данным условиям и зачастую формальным подходам к оптимизации деятельности на отечественных предприятиях. Названные условия заостряют существующее противоречие в практике деятельности хозяйственных субъектов, которое состоит в следующем. Выдвигаемые требования соответствия качества процессов деятельности международным стандартам, как средства активной адаптации к неопределенности внешней среды за счет повышения конкурентоспособности предприятия, с одной стороны, и неумением предприятия внедрять и обеспечивать функционирование данных процессов с другой стороны.

Наличие этого противоречия актуализирует решение практической проблемы управления качеством бизнес-процессов с целью адаптации предприятия к быстро меняющимся условиям внешней среды. Эта проблема комплексная и включает следующие основные составляющие: методическое обеспечение, финансовое обеспечение, материальное обеспечение. Из перечисленных проблем именно проблема методического обеспечения управления качеством бизнес-процессов с целью реализации интересов предприятия является актуальной практической проблемой, решение которой позволит создать механизм своевременной адаптации предприятия к изменяющимся условиям внешней среды. Решение данной проблемы в последнее время привлекает к себе достаточно активное внимание со стороны ученых специализирующихся на проблемах менеджмента качества, но, к сожалению, можно констатировать факт, что до сих пор отсутствует единый и комплексно адаптированный категорийно-понятийный аппарат.

Вопросами, связанными с изучением и разработкой процессного подхода занимались многие зарубежные и отечественные ученые, такие как Андерсен Б. [1], Робсон М. [2], Ротер М. [3], Хаммер М. [4], Харрингтон Д. [5], Шеер А. [6], Ладько И. [7], Липунцов Ю. [8], Масалович А. [9], Орлов П. [10], Пономаренко В. [11], Репин В. [12], Федюкин В. [13], Шельмин Е. [14], Щенников С. [15] и др. Однако, существующая терминологическая разобщенность в понимании бизнес-процессов остается серьезной проблемой на пути повышения качества деятельности предприятия.

Целью статьи является исследование и анализ сущности понятия «управление качеством бизнес-процесса» для его содержательной и функциональной адаптации к практической и научно-исследовательской деятельности.

Для развития сущности понятия «управление качеством бизнес-процесса» следует более детально проанализировать элементы, из которых состоит данное понятие, в частности категорию «бизнес-процесс». Руководствуясь логикой аналитического исследования, начать необходимо с анализа категории «бизнес». Традиционно бизнес (англ. business – дело, предпринимательство) рассматривается в двух аспектах [16, 17, 18]:

инициативная экономическая деятельность, осуществляемая за счет собственных или заемных средств, на свой риск и под свою ответственность, ставящая главной целью получение прибыли и развитие собственного дела [17];

предприятие, компания, экономический субъект, приносящие прибыль в результате осуществления определенных видов деятельности [16, 18].

В той или иной мере приведенные определения бизнеса связаны «с экономической деятельностью, целью которой является получение прибыли». Рассматривая сущность бизнеса, необходимо отметить, что прибыль - это не причина, а результат. В этой связи представляет интерес определение бизнеса П. Друкером, приведенное в работе [19, с.14], который раскрывает его содержание как «... процесс, который превращает внешние ресурсы, а именно знания, во внешние результаты – экономические ценности». Обоснованным определением цели бизнеса, по мнению П. Друкера, является создание потребительской стоимости [20], которая имеет экономическую ценность. Прибыль же с его позиции является лишь функцией бизнеса.

Бизнес как способ целесообразной деятельности, направленной на создание и реализацию потребительских стоимостей с определенной коммерческой выгодой, находится в непосредственной зависимости от системы отношений внутри организации, в ее внешнем окружении, в отрасли и на рынке [7]. Система отношений и структурно связанное множество бизнес-процессов представляет собой бизнес-систему, конечной целью которой является создание общих стандартов, целей и задач при осуществлении хозяйственной деятельности. Термин «бизнес-процесс» в среде исследователей и практиков, специализирующихся на проблемах процессного подхода, является предметом множества исследований и научных публикаций [1-15, 21-25], но вместе с тем можно говорить о том, что на сегодняшний день нет единого подхода к определению «бизнес-процесса». Сравнительная характеристика отдельных определений категории «бизнес-процесс» приведена в таблице 1.

Таблица 1

Сравнительная характеристика определений категории «бизнес-процесс»

Автор (источник)	Формулировка определения «бизнес-процесс»
1	2
Андерсен Б. [1]	Бизнес-процесс – это цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых используются ресурсы предприятия для переработки объекта (физически или виртуально) с целью достижения определенных измеримых результатов или продукции для удовлетворения внутренних или внешних потребителей.
Большаков А. [21]	Бизнес-процесс - это хозяйственный процесс, начинающийся с одного или более входов и заканчивающийся созданием результата (продукции), необходимого клиенту.
Кутелев П. [22]	Бизнес-процессом называются сгруппированные и взаимодействующие функции хозяйственной деятельности или групп продуктов, ориентированные на конкретного потребителя.
Ладыко И. [7]	Бизнес-процесс – это последовательность совокупности действий по осуществлению деятельности, преобразующей на «входе» получаемые ресурсы с целью получения результата, имеющего ценность для потребителя.
Липунцов Ю. [8]	Бизнес-процесс – одна или несколько связанных работ или процедур, в совокупности реализующих некоторую цель производственной деятельности в рамках определенной организационной структуры.
Масалович А. [8]	Бизнес-процесс – это поток действий (функций), представляющих ценность для клиентов, которые переходят от одного исполнителя к другому, а для «больших» бизнес-процессов от одного структурного подразделения к другому.

1	2
Мазур И., Шапиро В., Ольдерогге Н. [23]	<p>Бизнес-процесс – это иерархия внутренних и зависимых между собой функциональных действий, конечной целью которых является выпуск продукции или отдельных ее компонентов.</p> <p>Бизнес-процесс – совокупность бизнес-операций, множество внутренних видов деятельности, начинающихся с одного или более входов деятельности и заканчивающихся созданием продукции, необходимой клиенту.</p> <p>Бизнес-процесс – это операции по изменению состояния нематериальных активов, материальных ценностей и финансовых потоков.</p>
Пономаренко В.[11]	Бизнес-процесс – это совокупность работ, операций, которые с помощью технологии и организации превращают входные ресурсы в результаты (продукт, услуга), которые являются его выходом и имеют ценность для клиента.
Портер М. [24]	Бизнес-процесс – это совокупность разных видов деятельности, в рамках которой на «входе» используется один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт, который представляет ценность для потребителя.
Робинсон М. [2]	Бизнес-процесс – это поток работы, переходящий от одного человека к другому или от одного отдела к другому.
Тельнов Ю. [25]	Бизнес-процесс – совокупность взаимосвязанных операций (работ) по изготовлению готовой продукции или выполнению услуг на основе потребления ресурсов.
Хаммер М. [4]	Бизнес-процесс - совокупность различных видов деятельности, в рамках которой «на входе» используются один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя.
Харрингтон Д. [5]	Процесс (бизнес-процесс) – логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы поставщика, создает ценность и выдает результат потребителю.
Шеер А. [6]	Процесс (бизнес-процесс) – это связанный набор повторяемых действий (функций), которые преобразуют исходный материал и/или информацию в конечный продукт (услугу) в соответствии с предварительно установленными правилами.
Шельмин Е. [14]	Бизнес-процесс – это полный цикл действий по созданию и доведению продукта до потребителя, учитывающий существующие внутренние факторы и внешние обстоятельства.

Анализ приведенных определений позволяет выделить ключевые элементы категории «бизнес-процесс». К ним относятся «совокупность», «взаимосвязь», «последовательность», «деятельность», «действие», «процедура», «операция», «функция», «вход», «выход», «цель», «ресурс», «результат», «ценность» и «потребитель». Группируя данные элементы в смыслообразующие комплексы, которые отражают содержательную и сущностную сторону бизнес-процесса, мы можем определить его главные составляющие:

«совокупность последовательных взаимосвязанных видов деятельности» – этим подчеркивается алгоритм (порядок), регламент в их осуществлении;

«трансформирующая ресурсы на «входе» в результаты (продукцию, услуги) на «выходе»» – здесь подчеркивается назначение процесса и его нацеленность на результат;

«направленных на создание потребительской ценности, с целью удовлетворения потребителей» – формирует ориентированность на клиента.

Руководствуясь приведенными выше составляющими бизнес-процесса, необходимо выделить два принципиальных аспекта бизнес-процесса, которые являются смыслообразующими в понимании его сущности. Во-первых, следует отметить, что именно «с целью удовлетворения внешнего потребителя», это объясняется тем, что ни результаты, ни ресурсы не существуют внутри бизнес-системы предприятия, они находятся за ее пределами. Внутри бизнес-системы нет никаких центров сосредоточения прибыли, существуют только центры сосредоточения затрат [7]. Во-вторых, необходимо определить разницу между бизнес-процессами и отдельными действиями (мероприятиями, процедурами, операциями и т.д.), выполняемыми в рамках бизнес-процесса и ориентированными на внутреннего потребителя. Так, если бизнес-процессы трансформируют входы в выходы и ориентируются на внешнего потребителя, то процедуры (операции) являются составными частями бизнес-процесса, способами, с помощью которых бизнес-процессы организуются в пространстве и реализуются во времени. Это же является подтверждением факта направленности бизнес-процесса за пределы организации. Исходя из этого и с учетом определения понятия «процесс» [16,17,18], можно определить «бизнес-процесс» как совокупность последовательных взаимосвязанных видов деятельности, направленных на создание потребительской ценности путем трансформации ресурсов на «входе» в результаты (продукцию, услуги) на «выходе», с целью удовлетворения внешних клиентов.

После уточнения категории «бизнес-процесс» имеет смысл обратиться к категории «качество». Как показали теоретические исследования, категория «качество» до сих пор является объектом многочисленных дискуссий, о ее содержании высказываются различные и часто взаимоисключающие точки зрения. Сравнительная характеристика понятий качества представлена в таблице 2.

Таблица 2

Сравнительная характеристика определений понятия «качество»

Название научного направления	Формулировка определения «качества» / автор (источник)
1	2
Философское	<p>Качество – это то, что существует само по себе. Качество рассматривается, как видовое отличие сущности, как характеристика состояния сущности, как свойство вещи / Аристотель [26];</p> <p>Качество – есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество / Гегель [26];</p> <p>Качество – целостная характеристика функционального единства существенных свойств объекта, его внутренней и внешней определенности, относительной устойчивости / Спиркин А. [29].</p>
Менеджмент качества	<p>Качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективные свойства / Шухарт У. [27];</p> <p>Качество - свойство, реально удовлетворяющее потребителей / Исикава К.[27];</p> <p>Качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности / ИСО 9000 [28].</p>

1	2
Технологическое	Качество изделия или услуги можно определить как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия или услуги посредством которых изделие или услуга будет отвечать требованиям потребителя при их эксплуатации / Фейгенбаум А. [27].
Экономическое	Качество продукции считается высоким, если при минимальных затратах на протяжении всего ее жизненного цикла она максимально оказывает содействие здоровью и счастью людей, которые привлечены к ее проектированию и восстановлению (повторного использования) при условии минимальных затрат энергии и других ресурсов и при допустимой (приемлемому действию на окружающую среду и общество) / Европейская организация контроля качества [27].
Маркетинговое	Качество – гарантия лояльности потребителя / Уэлч Ф. [32]
Концептуальное	Качество одна из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества / Академия проблем качества РФ [26].

Исходя из проведенного анализа понятия «качество», можем сделать вывод, что предложенные определения [26, 29] характеризуют качество как категорию абсолютную (безотносительную к требованиям), как совокупность свойств, а определения, приведенные в [27, 28], характеризуют качество как категорию относительную (относительно установленных требований, потребностей и ожиданий потребителей и т.д.) Существенно то, что в обоих подходах лежат свойства процессов. Определение термина «свойство» не регламентировано действующими нормативными документами Украины. Согласно С. Ожегову «свойство – признак, составляющий отличительную особенность кого – чего-нибудь» [30], а в [31] приведено следующее определение: «свойство – сторона предмета, обуславливающая его различие или сходство с другими предметами и проявляющаяся во взаимодействии с ними». Очевидно, что каждое свойство может характеризоваться не одним, а совокупностью показателей. Показатель свойств может быть представлен формулой

$$F = f(x),$$

где F – показатель, характеризующий некоторое свойство процесса; x – множество параметров, влияющих на значение показателя; f – функция зависимости F от x .

Под параметрами следует понимать совокупность факторов, от которых зависит результат процесса. К ним относятся условия организации процесса и ресурсы (человеческие, материальные, временные, энергетические, информационные и др.)

Для достижения целей процесса используют определенные сочетания факторов, образующих варианты действий. Целей у процесса может быть несколько, но не более числа показателей, характеризующих свойство процесса. Цель может быть выражена через некоторое значение показателя. Для управления качеством бизнес-процесса необходимо использовать процедуру сопоставления установленных целей и критериев с реальными показателями бизнес-процесса. Решение о достижении цели принимается, если $F_p \geq F_r$, где F_p реальное значение показателя, а F_r требуемое (рис. 1).

В результате проведенного анализа мы можем сформулировать некоторые промежуточные результаты, а именно определить понятие «качество процесса», как

совокупность объективно существующих свойств взаимосвязанных видов деятельности, представляющих собой последовательную смену стадий развития для достижения результата.

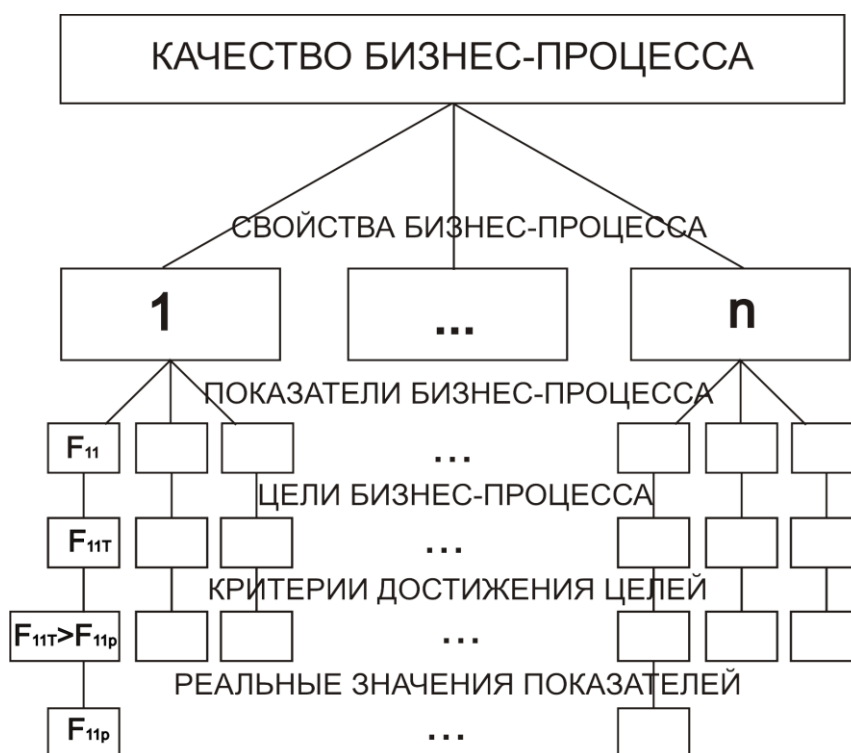


Рис. 1. Качество бизнес-процесса

Исходя из генезиса понимания качества, прошедшего в своем развитии путь от субстратного до интегрального – ориентирующего на синтетический, целостный охват всех сторон и факторов [26], необходимо отметить, что для современного понимания качества, ведущей тенденцией становится синтез различных качеств. Недостаточно абстрактно говорить о качестве, необходимо рассматривать качество в целостности его многомерного выражения, в сопряженном единстве всех его составляющих. Руководствуясь принципом отражения качества, мы можем отметить, что качество конечного результата (продукции) напрямую зависит от качества бизнес-процесса, который в свою очередь зависит от качества организационно-управленческой системы. Например, качество производственного бизнес-процесса обеспечивается качеством трудовой жизни персонала и его квалификацией, качеством технологии, материалов, оборудования и т.д. Именно учет целостного единства факторов, определяющих качество бизнес-процессов, позволяет осуществлять эффективное управление бизнес-системой.

В теории управления традиционно используется понятие «управления» как «целенаправленное воздействие субъекта управления на объект управления с целью изменения параметров его функционирования». В соответствии с вышеприведенными определениями понятие «управление качеством» следует понимать, как целенаправленное воздействие субъекта управления на совокупность объективно существующих свойств предмета (процесса, явления), характеризующая степень соответствия установленным требованиям, с целью изменения параметров его функционирования. Основываясь на логике понятия «качество», а также уточненного выше понятия «бизнес-процесс», мы можем сформулировать следующее определение «управления качеством бизнес-процесса» – это целенаправленное воздействие субъекта

управления на объект (совокупность последовательных взаимосвязанных видов деятельности, направленных на создание потребительской ценности, путем трансформации ресурсов на «входе» в результаты (продукцию, услуги) на «выходе», с целью удовлетворения внешних клиентов) с целью изменения параметров его функционирования в соответствии с установленными требованиями (рис. 2).



Рис. 2. Схема определения понятия «управление качеством бизнес-процесса»

В процессе проведенного анализа понятия «управление качеством бизнес-процесса» рассмотрены различные трактовки ключевых элементов данного понятия, а также терминологические подходы достаточно широкого круга исследователей. Многие определения основных понятий не всегда четко раскрывают терминологический контекст, а иногда отражают противоречивость суждения исследователей. Сформулированное определение понятия «управления качеством бизнес-процесса» имеет четко выраженную логическую конструкцию, содержащую основные терминологические составляющие, входящие в различные отрасли знаний. С учетом проведенной адаптации данных категорий к потребностям процессного управления можно утверждать, что это позволит в дальнейшем разработать соответствующие механизмы и инструментарий управления с использованием методов и моделей различных наук.

В дальнейших исследованиях необходимо обратить внимание на существующие классификационные особенности бизнес-процессов и сконцентрировать усилия на разработке методики оценки качества бизнес-процесса.

РЕЗЮМЕ

В статье определено понятие «управление качеством бизнес-процессов», а также проведено уточнение категории «бизнес-процесс».

РЕЗЮМЕ

В статті визначено поняття «управління якістю бізнес-процесів», а також проведено уточнення категорії «бізнес-процес».

SUMMARY

In article defined concept «managing quality of business-processes», and also is lead specification of a category "business-process".

Список литературы

1. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С. Ариничева / Науч. ред. Ю. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.- 272 с.
2. Робсон М. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов / Пер. с англ. под ред. Н.Д.Эриашвили. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. – 224 с.
3. Ротер М. Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности / Майк Ротер, Джон Шук; Пер. с англ. - М. : Альпина Бизнес Букс: CBSD, Центр развития деловых навыков, 2005. - 144 с.
4. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе. Пер. с англ. – СПб.: Издательство С.-Петербургского университета, 1997. – 332 с.
5. Харрингтон Д. Оптимизация бизнес-процессов: документирование, анализ, управление, оптимизация. – СПб.: АЗБУКА БМикро. – 2002. – 314 с.
6. Шеер А. Бизнес-процессы: основные понятия, теория, методы / Пер.с англ. 2-е изд., перераб. и доп. М.: «Просветитель», - 1999. 154 с.
7. Ладыко И.Ю. Управление крупным предприятием. – Монография. – К.: Либра, 2006. - 384 с.
8. Липунцов Ю.П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий – М.: ДМК Пресс, 2003.- 224 с.
9. Масалович А.Н. Моделирование и анализ поведения бизнес-процессов М.: «ТОРА», 2002. – 220 с.
10. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции: Учебное пособие. - Х.: Издательский Дом «ИНЖЭК», 2004. - 304 с.
11. Пономаренко В.С. Механізм прийняття управлінських рішень на підприємстві: процесний підхід. Наукове видання / В.С. Пономаренко, С.В. Мінухін, О.М. Беседовский. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2005. – 240 с.
12. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.
13. Федюкин В. К. Управление качеством процессов. – СПб.: Питер, 2004. – 208 с.
14. Шельмин Е.Ю. Эффективная система на основе процессного управления. Проблемы. Анализ. Решение – М.: Вершина, 2007. – 224 с.
15. Щенников С.Ю. Реинжиниринг бизнес-процессов. М.: «Ось 89», 2004. – 288 с.
16. Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азриляна. – М.: Институт новой экономики. – 2004. – 1376 с.
17. Большой экономический словарь / Под ред. А.Б. Борисова. – М.: Книжный мир. – 2006. – 860 с.
18. Новый экономический словарь / Под ред. П.Ю. Юрского. – Ростов н/Д: Феникс. – 2006. – 432 с.
19. Друкер П. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения / Пер. с англ. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1998. – 288 с.
20. Друкер П. Задачи менеджмента XXI века. : Пер. с англ. – М.: «Вильямс», 2001. – 272 с.
21. Большаков А.С. Современный менеджмент: теория и практика. – СПб.: Питер, 2002.- 416 с.
22. Кутелев П.В. Организационный инжиниринг: Технология реинжиниринга бизнеса. – Ростов н/Д.: Феникс, 2003.- 224 с.

23. Мазур И.И., Шапиро В.Д., Ольдерогге Н.Г. Эффективный менеджмент: Учебное пособие для вузов /Под общ. ред. И.И. Мазура. – М.: Высшая школа, 2003 – 555 с.
24. Портер М. Конкуренция. – М.: ИД «Вильямс», 2000. – 496 с.
25. Тельнов Ю.В. Реинжиниринг бизнес-процессов. - М.: «МИЭИФП» 2003.– 100 с.
26. Крянев Ю.В. Философия качества / Пред. Б.В. Бойцова. - М.: Вузовская книга, 2004. – 304 с.
27. Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Экономика, 1998. – 640 с.
28. ДСТУ ISO 9000 – 2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
29. Спиркин А. Г. Основы философии: Учеб. пособие для вузов. – М.: Политиздат, 1988. – 592 с.
30. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / РАН Институт русского языка имени В. В. Виноградова. – М.: Азбуковник, 2000. – 944 с.
31. Философский словарь / Под ред. И.Т. Фролова. – 5-е изд. – М.: Политиздат, 1986. – 590 с.
32. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент – СПб: Питер Ком, 1998. – 896 с.

Определение понятия «управление качеством бизнес-процессов» Безгин К.С.

Визначення поняття «управління якістю бізнес-процесів» Безгін К.С.

Definition of concept «managing quality of business processes» Bezgin K.S.