

**G.A Karpova, M.M. Iliy**

## **THEORETICAL APPROACHES TO DEFINING THE SCOPE AND NATURE OF MODERN BUSINESS PROCESSES**

**Galina Karpova** – Head of the Department of Economics and Management in Service, St. Petersburg State University of Economics, Doctor of Economics, professor, St. Petersburg; **e-mail: karpova.g@unecon.ru.**

**Mikhail Iliy** – Director General, AO The Center for Restorative Medicine and Rehabilitation "Sibir", Tyumen'; **e-mail: karpova.g@unecon.ru.**

*The article examines theoretical approaches to defining the scope and the nature of so significant an element of the modern market as business processes within an enterprise in view of the study of academic literature of domestic and foreign scientists in the field of management. Special attention is given to specific features of and the assessment of key attributes of business processes whereto the authors include complexity, tend to modularity and decomposition, the level of bond and others.*

**Keywords:** *business process management; key attributes of business process; management system; life cycle of business process; systems approach to the management.*

**Г.А. Карпова, М.М. Илий**

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ СУЩНОСТИ И ПРИРОДЫ СОВРЕМЕННЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

**Галина Алексеевна Карпова** – зав. кафедрой экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор, г. Санкт-Петербург; **e-mail: karpova.g@unecon.ru.**

**Михаил Михайлович Илий** – генеральный директор Акционерного общества «Центр восстановительной медицины и реабилитации «Сибирь», г. Тюмень; **e-mail: karpova.g@unecon.ru.**

*В статье рассмотрены теоретические подходы к определению сущности и природы такого важного элемента современного рынка, как бизнес-процессы в организации с учетом исследования научных трудов отечественных и зарубежных ученых в области управления. Отдельное внимание уделяется вопросам характеристики и оценки основных атрибутов бизнес-процессов, к числу которых авторы статьи относят сложность, склонность к модульности и декомпозиции, уровень связи и ряд других.*

**Ключевые слова:** *управление бизнес-процессами; ключевые атрибуты бизнес-процесса; системы управления; жизненный цикл бизнес-процесса; системный подход к управлению.*

Дефиниция «процесс» активно используется в различных отраслях знаний и в соответствии с направленностью той или иной науки приобретает определенный смысловой оттенок. С точки зрения характеристики систем можно говорить о таких видах процессов, как технологический процесс, технический, химический, физический (технические системы), фотохимический, процесс адаптации организ-

ма к природным и климатическим условиям, биологический процесс, инкубационный (биологические системы), исторический, процесс формирования личности и общества, избирательный процесс, экономический (социальные системы).

Относительно недавно к общей совокупности перечисленного выше в научной литературе и практической деятельности добавился термин «бизнес-процесс», ис-

тория появления которого связана с научными изысканиями такого автора, как М. Портер, который еще в 80-х годах прошлого века указывал на то, что создание добавочной стоимости представляет собой процесс проектирования, создания, доставки и послепродажного сервиса выпускаемого продукта или оказываемой услуги. Это, в свою очередь, указывает на то, что эффективность самого процесса будет зависеть от степени выполнения определенных вышеперечисленных стадий [6].

Большой вклад в развитие теории бизнес-процессов внесли такие зарубежные авторы, как М. Хаммер и Т. Давенпорт. Оба этих автора опирались в своих научных исследованиях на наследие М. Портера и развивали его идеи относительно важности бизнес-процессов для стратегического развития организации, принимая во внимание тот факт, что каждый конкретный субъект рынка должен формировать свою собственную систему приоритетов в реализации бизнес-процессов, направив на нее максимальное количество располагаемых ресурсов для обеспечения комплексной эффективности ведения коммерческой деятельности.

Вместе взгляды этих двух ученых не смотря на общность методологических подходов отличались. Если Т. Давенпорт был сторонником использования традиционных методик и инструментов управления с целью воздействия на бизнес-процессы прежде всего внутри организации, то М. Хаммер придерживался той точки зрения, что организация сама должна формировать ключевые бизнес-процессы и быть инициатором их изменений независимо от вида и состояния бизнес-среды, при этом применяя современные технологии и новые управленческие подходы, возможность использования которых была обусловлена резким подъемом уровня информатизации ведения бизнеса в 90-х годах прошлого века [9]. На основе научных воззрений М. Хаммера возникла новая управленческая концепция – реинжиниринг (в англоязычной литературе: BPR – Business Process Reengineering), который предполагает проведение ради-

кальных изменений в организации бизнес-процессов с точки зрения внедрения новых технологий управления [11].

В современной экономической литературе нет однозначного подхода к определению и трактовке сущности категории «бизнес-процесс», вместе с тем если обобщить наиболее часто используемые характеристики для его оценки в различных научных источниках, можно прийти к нижеследующим умозаключениям:

- с точки зрения системного подхода бизнес-процесс представляет собой определенную совокупность взаимосвязанных действий, посредством которых происходит трансформация элементов входа системы в количественном выражении (человеческого капитала, финансовых ресурсов, материальных объектов, предпринимательской способности, методов и инструментов управления) в элементы выхода системы также в количественном выражении (выпускаемая продукция, оказываемые услуги, информационные потоки) [7];

- бизнес-процесс всегда подчинен определенной цели, напрямую связанной с увеличением добавленной стоимости при одновременном удовлетворении запросов потребителей с точки зрения результатов производственно-хозяйственной деятельности в долгосрочной перспективе [5; 10];

- в бизнес-процессе в качестве заинтересованных сторон помимо производителя конечного продукта или услуги всегда будут задействованы поставщики и потребители, представленные в различных формах и статусе по отношению к организации, в том числе включая посреднические структуры, участвующие в сопровождении сбытовых каналов производителя [3];

- бизнес-процесс не представляет собой уникальное явление, это набор повторяющихся управленческих действий, что указывает на возможность его распространения в качестве эталонной практики применительно к условиям других предприятий и организаций, а также документирования с точки зрения эффективности его исполнения со стороны участников [12].

Таким образом, приведенные характеристики указывают на фундаментальное различие подходов к понятию бизнес-процесса по отношению к схожим категориям, в числе которых можно упомянуть управленческий и экономический процессы. В первом случае отличие заключается в том, что бизнес-процесс регламентирует взаимоотношения организации с двумя ключевыми контрагентами внешней среды – потребителями и поставщиками (бизнес-партнерами), управленческий же процесс представляет собой более широкую категорию, так как охватывает в целом управление, рассматривая его с позиции воздействия на определенный объект, прежде всего во внутренней среде организации, с целью достижения определенных целей. Последнее обстоятельство является схожим как для управленческого, так и бизнес-процесса. Еще большим выглядит отличие между терминами «бизнес-процесс» и «экономический процесс», так как последний предполагает взаимодействие субъектов рынка, в том числе домашних хозяйств, с целью производства тех экономических благ, в которых нуждается общество в настоящий момент времени в той или иной общественно-экономической формации [8].

В качестве ключевых атрибутов бизнес-процесса многие авторы [1; 2; 4; 11] признают нижеследующие категории:

1. *Уровень связи.* Под данным атрибутом следует понимать уровень межкоммуникационного взаимодействия между участниками бизнес-процессов, а также те каналы и способы передачи информации, которые существуют в конкретной бизнес-среде.

2. *Степень взаимодействия с другими процессами.* В данном случае речь идет об обеспечении интегративного взаимодействия с прочими процессами, происходящими как в социальных, так и в других видах систем, прежде всего технических.

3. *Степень взаимосвязи между участниками процесса.* Не менее актуальный атрибут для организации, что подтверждается усилением партнерских взаимоотношений между бизнес-партнерами, созданием и развитием кластерных и холдинго-

вых структур не только в традиционных отраслях промышленности, но и в условиях сервисной экономики, расширением практики специализированных программ лояльности клиентов и т.д.

4. *Сложность.* Исследуемый атрибут обладает весьма многогранным значением, так как разные авторы приводят разные интерпретации данной категории. Например, Ф. Солиман придерживается однозначной позиции, что сложность обусловлена количеством участников, задействованных в бизнес-процессе и повышается в связи с их увеличением (увеличение числа посредников в сбытовой сети) и может быть трактована как в положительном, так и отрицательном ключе.

5. *Модульность и склонность к декомпозиции.* Упомянутый атрибут предполагает, что сам бизнес-процесс состоит из ряда подпроцессов и может быть разделен для определенных действий с достижением того или иного уровня эффективности. Так, взаимодействие с потребителем представляет собой сложный бизнес-процесс, который может быть представлен в виде целого набора отдельных подпроцессов – сегментации потребительского рынка, проведение маркетинговых исследований, рекламные мероприятия, сервисное обслуживание и т.д.

6. *Шкала измерения и индикаторы эффективности.* Важным показателем, указывающим не только на качественную основу бизнес-процесса, является наличие шкалы измерения для каждого конкретного процесса.

7. *Уровень развития процесса.* Указывает на наличие жизненного цикла бизнес-процесса в зависимости от уровня деловых взаимоотношений с партнерами и степени влияния на потребителей и определяется многими факторами – сроком функционирования организации на рынке, организационной структурой и т.д.

Исходя из теоретических подходов отечественных и зарубежных ученых к пониманию сущности и природы бизнес-процессов, сформулировано собственное определение бизнес-процесса как систематической деятельности субъекта управления по обеспечению устойчивого взаи-

модействия элементов внешней и внутренней среды с целью выполнения миссии и стратегических целей организации в условиях проблемы ограниченности ресурсов и необходимости принятия оптимальных управленческих решений.

Вместе с тем, общая теория бизнес-процессов и процессного подхода нуждается в конкретной адаптации применительно к специфическим условиям конкретной отрасли народного хозяйства в условиях конкретной экономической системы.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Данилов А.В., Казаков В.А., Тельнов Ю.Ф. Сервисно-ориентированная архитектура динамической интеллектуальной системы управления бизнес-процессами // Открытое образование. 2010. № 6. С. 78–84.

2. Карлик А.Е., Платонов В.В. Исследование инновационного развития предприятий: проблемы и тенденции // Современный менеджмент: проблемы и перспективы: сб. статей. в 2-х ч. 2016. С. 59–63.

3. Киселев С.Н. Обзор российских систем управления бизнес-процессами // Диалоги о науке. 2011. № 2. С. 19–22.

4. Перехрист К.А. Направления развития бизнес-моделей в предприниматель-

ской деятельности // Современные научные исследования и инновации. 2015. № 7-3 (51). С. 64–68.

5. Путькина Л.В. Особенности применения бизнес-моделей в сфере услуг // Nauka-Rastudent.ru. 2015. № 10. С. 11.

6. Carnaghan C. Business process modeling approaches in the context of process level audit risk assesment: An analysis and comparison // International Journal of Accounting Information Systems, 2005.

7. Chekland P. Development of systems. Thinking for the 1990s. 1985. 604 p.

8. Green S., Beeson I., Sa J. Special issue on modelling organizational processes // Information and Software Technology. 2003. № 45(15). P. 1011–1013.

9. Jackson M.C. Systems approaches to management. L.: Springer, 2000. 465 p.

10. Lyndsay A. Business processes – attempts to find a definition // Information and Software Technology. 2003. 45. P. 1015–1019.

11. Ould M.A. Business Process: Modeling and Analysis for Re-engineering and Improvement. Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd. 1995. 365 p.

12. Soliman F. Optimum level of process mapping and least cost business process reengineering // International Journal of Operations & Production Management. 1998. Vol. 18. Iss 9/10. P. 810–816.