

использования в практической управленческой деятельности. Применение методов стратегического управления предприятием на основе маркетинговых и логистических подходов позволит повысить конкурентоспособность бизнеса на внутреннем и внешних рынках.

ЛИТЕРАТУРА

1. Портер, Майкл, Э. Конкуренция / М. Э. Портер; пер. с англ.: – М.: Издательский дом «Вильямс», 2001. – 495 с.
2. Ансофф, И. Стратегическое управление / И. Ансофф; сокр. пер. с англ.; науч. ред. и автор предисл. Л. И. Евенко. – М. : Экономика, 1989. – 519 с.

РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ИЛИ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ЕСТЬ ВОПРОС?

С.Н. Костюкова

*канд. экон. наук, доц., Полоцкий государственный университет,
г. Новополоцк, Беларусь*

Процессный подход к управлению в организациях признается специалистами по менеджменту в контексте системы менеджмента качества (СМК) и реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).

Вместе с тем П. С. Серенков отмечает, что «...имели место публикации, призывающие заменить «менеджмент качества» понятием «реинжиниринг бизнес-процессов», как в большей степени обеспечивающим конкурентоспособность компаний и отвечающим требованиям рынка» [1, с. 48 – 52].

Действительно, вопрос о соотношении понятий системы менеджмента качества и реинжиниринга бизнес-процессов является предметом дискуссий среди ученых. Так, по мнению Е. Г. Ойхмана и Э. В. Попова, «реинжиниринг и СМК не идентичны, но и не противоречат друг другу, они дополняют друг друга: оба фокусируются на клиентах и на процессах, но между ними есть важные различия. Реинжиниринг предназначен для проведения радикального перепроектирования компании, обеспечивающего существенное повышение эффективности, в то время как СМК ориентирована на достижение постепенного улучшения. Оба подхода имеют право на существование. Реинжиниринг используется периодически для радикальных преобразований, а в период между ними применяется TQM (total quality management – всеобщее управление качеством) для настройки процессов» [2, с. 37].

Этой же точки зрения придерживается П. С. Серенков, который подчеркивает, что «менеджмент качества первичен по отношению к реинжинирингу бизнес-процессов.

Реинжиниринг эффективен только тогда, когда “внутренние резервы” исчерпаны, т. е. когда невозможно “здесь и сейчас” предложить более высокое качество за более низкую цену. Налицо циклическая схема руководства организацией, использующая два подхода: первая фаза – системный постоянный ме-

неджмент качества, на постоянной основе повышающий результативность и эффективность процесса и деятельности организации за счет “внутренних резервов”. Затем, когда КПД процессов доведен до 100 % ..., следует вторая фаза – реинжиниринг, как кардинальная перестройка делового процесса» [1, с. 48 – 52].

Тем не менее, выявленные сходства и отличия изучаемых понятий не раскрывают их сущность, а также используемый инструментарий, что требует проведения дальнейших исследований.

Теоретические и методологические основы реинжиниринга бизнес-процессов изложены в работах М. Хаммера, Дж. Чампи, М. Робсона, Ф. Уллаха, Н. М. Абдикеева, Т. П. Данько, С. В. Ильдеменова, А. Д. Киселева, Б. Н. Карабаева, Е. Г. Ойхмана, Э. В. Попова, Б. А. Железко, Т. А. Ермаковой, Л. П. Володько, Ю. Ф. Тельнова, А. О. Блинова, С. Ю. Щенникова, В. В. Кондратьева, В. Б. Красновой, П. В. Кутелева, И. В. Мишуровой, Е. А. Сотсковой и других.

Основателями реинжиниринга являются М. Хаммер и Дж. Чампи, которые определяют его как «принципиальное переосмысление и радикальную перестройку бизнес-процессов для достижения кардинальных улучшений критических современных показателей эффективности: стоимости, качества, сервиса и оперативности» [3, с. 52]. Имеется в виду не небольшое усовершенствование бизнес-процессов компаний, например, на 10 – 100 %, а кардинальное повышение их эффективности в десятки раз.

Вопросы управления качеством на основе стандартов ИСО (Система менеджмента качества) нашли отражение в работах В.И. Гиссина, С. Д. Ильенковой, Н.Д. Ильенковой, В. С. Мхитаряна, Л. Е. Басовского, В. Б. Протасьева, Е. М. Карпенко, С. Ю. Комкова и других ученых.

При построении систем менеджмента качества в соответствии как с международными, так и с отечественными стандартами ИСО серии 9001 использован следующий подход: «деятельность или совокупность видов деятельности с использованием ресурсов, управляемые с целью преобразования входов в выходы, могут рассматриваться как процесс» [4, с. 13].

Из приведенных выше определений видно, что одним из ключевых понятий, лежащих в основе как реинжиниринга бизнес-процессов, так и СМК, являются бизнес-процессы (процессы). Однако экономическая сущность указанных понятий требует более детального изучения в интерпретации разных ученых.

Характеристика определений процесса (бизнес-процесса) в интерпретации разных ученых представлена в табл. 1.

На основании проведенного анализа представляется, что наиболее приемлемым определением бизнес-процесса, вбирающем в себя все основные его характеристики, является определение, приведенное В. В. Репиным и В. Г. Елифировым, в соответствии с которым «бизнес-процесс – устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя» [5, с. 23]. В качестве входов выступают ресурсы, тогда как в качестве выходов – продукция, работы, услуги.

Как утверждает Л. Малышева, «...данное определение отражает принципиальные вещи. В частности, устойчивость означает повторяемость, что отличает процесс от проекта. Целенаправленность отличает процесс от деятельности, результат от намерения» [6].

Таблица 1

Трактовка определений понятий «процесс», «бизнес-процесс»
в интерпретации разных авторов

Автор	Определение	Примечание
Т. Давенпорт [8]	Процесс как «специфически упорядоченная совокупность работ, заданий (activities) во времени и в пространстве, с указанием начала и конца и точным определением входов и выходов»	В данном определении содержатся термины «вход» и «выход», требующие уточнения, кроме того, отсутствует цель либо результат.
Е. Г. Ойхман, Э. В. Попов [2, с. 16]	«бизнес-процесс представляет собой множество внутренних шагов (видов) деятельности, начинающихся с одного или более входов и заканчивающихся созданием продукции, необходимой клиенту. Назначение каждого бизнес-процесса состоит в том, чтобы предложить клиенту товар или услугу, т. е. продукцию, удовлетворяющую его по стоимости, долговечности, сервису и качеству»	В определении раскрыто понятие «выхода». Термин клиент, по их мнению, следует понимать в широком смысле. Это может быть действительно просто клиент, а может быть и другой процесс, протекающий во внешнем окружении компании, например, у партнеров или субподрядчиков
Б. Н. Карабанов [9, с. 71 – 77]	«процесс – последовательность исполнения функций (работ, операций), направленных на создание результата, имеющего ценность для потребителя»	Данная формулировка позволяет отметить важнейшие составляющие процесса: <ul style="list-style-type: none"> • «последовательность исполнения функций» – обращает внимание на то, что важно выстраивать порядок, регламент исполнения; • «направленных на создание результата» – этим подчеркивается предназначение процесса. Не может быть процесса без результата, а если такой процесс существует, становится непонятно, зачем? • «результата, имеющего ценность для потребителя» – формирует ориентированность на клиента как у сотрудников, так и у фирмы в целом. Это означает, что ценность сделанной работы, оказанной услуги определяет не исполнитель, а потребитель, клиент процесса. Причем неважно – внешний (покупатель) или внутренний (соседний отдел, цех).

Дж. Мартин [10]	поток ценностей – это «множество законченных (end-to-end) со- стыкованных действий (action), которые в совокупности создают некоторую продукцию, имеющую потребительскую ценность для клиента»	Мартин Дж. отказался от термина «процесс», поскольку последний, по его мнению, имеет слишком много различных значений, что может приводить к недоразумениям
Справочник [11]	«процесс в широком смысле означает (лат. processus – течение, ход, продвижение) последовательную смену состояний чего-либо, стадий развития рассматриваемого явления, а также определённая совокупность последовательных действий, направленных на достижение некоторой цели»	Согласно данному определению понятие «процесс» имеет широкую сферу применения и может характеризовать выполнение действий во многих сферах человеческой деятельности, а также различных науках: физике, химии, информатике, психологии и др. В то время как понятие «бизнес-процесс» наиболее точно отражает сферу исследования, поскольку характеризует деятельность коммерческих организаций, производящих продукцию, работы, услуги и имеющих цель – получение прибыли.

Примечание – Разработка автора на основе изучения специальной литературы [64, 65, 67, 68, 71].

На основании проведенного исследования сущности понятия «бизнес-процесс» представляется возможным выявить основные отличия бизнес-процесса от процесса, которые сводятся к следующему: ввиду того, что для выполнения конкретного бизнес-процесса необходимы трудовые, материальные, информационные, финансовые и другие ресурсы, соответственно, можно определить затраты по процессу. Это утверждение находит отражение в работе М. А. Смоляровой, подчеркивающей, что «результативность бизнес-процесса характеризуется отношением «полученный результат – затраченные ресурсы», которое конкретизируется применительно к каждому процессу» [7, с. 24].

Кроме того, при ориентации на бизнес-процессы менеджеры имеют дело с такими четко оцениваемыми характеристиками, как стоимость, длительность, выход, качество и степень удовлетворения клиента.

Таким образом, на основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что и СМК, и РБП базируются на процессном подходе, основанном на одних и тех же понятиях – бизнес-процессах. Разница лишь в том, что при построении СМК совершенствуются существующие бизнес-процессы, в то время как при внедрении РБП проектируются абсолютно новые. При этом их основу положены одни и те же инструменты и технологии управления.

ЛИТЕРАТУРА

1. Серенков, П. С. Реинжиниринг бизнес процессов и менеджмент качества как части одного целого / П. С. Серенков // Менеджмент качества. – 2002. – № 6 – С. 48–52.
2. Ойхман, Е. Г. Реинжиниринг бизнеса : Реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е. Г. Ойхман, Э. В. Попов. – М. : Финансы и статистика 1997. – 336 с.
3. Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации : манифест революции в бизнесе / Майкл Хаммер, Джеймс Чампи ; пер. с англ. Ю.Е. Корнилович. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 287 с.
4. Менеджмент качества. Методические материалы по стандартам ISO серии 9000 версии 2008 года / Научно-производственное республ. унитарное предприятие «Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации» (БелГИСС). – Минск : БелГИСС, 2009. – 152 с.
5. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – 7-е изд. – М. : Стандарты и качество, 2009. – 404 с. – (Практический менеджмент).
6. Малышева, Л. А. О процессах, процессном управлении и не только... / Л. А. Малышева // Процессный подход к управлению предприятием [Электронный ресурс]. – 2004. – Режим доступа : [http : //www.intalev.ru/ index.php?id=12469](http://www.intalev.ru/index.php?id=12469). – Дата доступа : 06.02.2011.
7. Смолярова, М. А. Процессно-ориентированное управление : стратегический подход к созданию ценности / М. А. Смолярова // Экономика. Финансы. Управление. – 2008. – № 7. – С. 23–27.
8. Davenport, T. H. Process innovation : reengineering work through information technology / T. H. Davenport. – Boston : Harvard Business School Press, 1993.
9. Карабанов, Б.Н. Реинжиниринг бизнес-процессов. Не роскошь, а средство управления / Б. Н. Карабанов // Экономика. Финансы. Управление. – 2003. – № 3. – С. 71 – 77.
10. Martin, J. Enterprise Engineering – The Key to Corporate survival / J. Martin. – V. – I. – V. – UK : Savant Institute, 1994.
11. Справочник [Электронный ресурс]. – 2004. – Режим доступа : [http : //www.intalev.ru/index.php?id=12469](http://www.intalev.ru/index.php?id=12469). – Дата доступа : 06.02.2011.

ВЛИЯНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СТРОИТЕЛЬСТВА НА ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРОИТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

С.Н. Костюкова

*канд. экон. наук, доц., Полоцкий государственный университет,
г. Новополоцк, Беларусь*

И.С. Окунев

Полоцкий государственный университет, г. Новополоцк, Беларусь

Строительство представляет собой отдельную самостоятельную отрасль, которая играет особую роль в экономике современного государства. В процессе строительства создаются не только материальные блага, которые удовлетворяют