

и четком планировании всех процессов результаты реинжиниринга оправдывают финансовые затраты и ожидания. Это достигается за счет повышения удовлетворенности потребителей, более эффективной координации работы, достижения и поддержания соответствующего уровня качества производимой продукции или предоставляемых услуг.

Список литературы

1. Серенков, П.С. Реинжиниринг бизнес процессов и менеджмент качества как части одного целого / П.С. Серенков, А.Г. Курьян // Новости. Стандартизация и сертификация. – Минск, 2002. – № 6.
2. David Vaskevich. Client\ Server Strategies. A Survival Guide For Corporate Reengineers. 2nd edition, \ IDG Books Worldwide, 1995.
3. Миронов М.Г. Управление качеством. – М.: Проспект, 2006.
4. Шапот М. Реинжиниринг бизнес-процессов и информационных технологий / М. Шапот, Э.В. Попов // Открытые системы. – 1996. – № 01.

РОЛЬ РЕИНЖИНИРИНГА В РЕОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Нарыкова И.Д.

*Сибирский федеральный университет, Красноярск,
e-mail: narykova.ira@gmail.com*

В понятии реинжиниринга подчеркивается решающая роль радикального перепроектирования бизнес-процессов. Бизнес-процесс является устойчивой совокупностью нескольких связанных между собой процедур или функций, направленных на решение определенных задач. Фундаментальное изменение бизнес-процессов оказывает воздействие почти на все аспекты деятельности предприятия.

Для успешного функционирования компании все составляющие бизнес-системы должны быть согласованы. Реинжиниринг бизнес-процессов направлен на революционное изменение процессов организации, которое происходит однократно и выполняется совместно с внедрением новой информационной системы на предприятии. Его целью является резкое улучшение ключевых показателей деятельности компании.

Реинжиниринг необходим для достижения следующих задач:

- снижение себестоимости протекающих на предприятии процессов;
- повышение производительности труда;
- снижение вероятности управленческих ошибок;
- подготовка к автоматизации управления ключевыми бизнес-процессами.

В результате образуется новая структура бизнес-процессов с упрощенными связями, регламентированными организационными отношениями и распределенными потоками информации. Традиционная организационная структура преобразуется в процессную, изменяется содержание работ исполнителей. Ориентированные на процессы работы становятся многоплановыми и гибкими, что приводит к сокращению количества управляющих уровней. Задача руководства компании состоит в помощи членам команды решать возникающие проблемы, что делает организационную структуру более упрощенной и позволяет неовысить эффективность взаимодействия руководства с клиентами и исполнителями. После проведения реинжиниринга вся команда отвечает за итог процесса, и в этом случае основным критерием оценки будет выступать полученный результат, а не затраченное время.

Анализ состояния текущих бизнес-процессов и их адекватность по отношению к поставленным перед компанией целям – необходимый этап на пути повышения эффективности деятельности предприятия. Успешное и грамотное проведение реинжиниринга всей деятельности компании оптимизирует не только

содержание и структуру бизнес-процессов, но и разработку показателей эффективности и построение эффективных систем управления и мотивации персонала.

ПОДДЕРЖКА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПРИ ВЫБОРЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

Родионов П.Н., Ежеманская С.Н.

*Сибирский федеральный университет, Красноярск,
e-mail: sveta_ezh@inbox.ru*

Проблема выбора при принятии решений присутствует абсолютно во всех сферах деятельности современного человека.

Одним из самых популярных инструментов для принятия стратегических управленческих решений является бенчмаркинг.

Бенчмаркинг представляет собой надежный метод усовершенствования бизнес-процессов своей компании благодаря изучению деятельности других компаний. Технология бенчмаркинга позволяет предприятиям повысить производительность и эффективность бизнес-процессов путем выбора и использования лучших (эталонных) процессов по заданным показателям. В результате, за счет усовершенствования деятельности предприятия, повышается его конкурентоспособность.

Бизнес-процессы имеют большое значение, поскольку они отражают возможности компании и тем самым очень близки к фундаментальным инструментам реализации конкурентоспособности. Часто оказывается, что две компании имели доступ к одинаковым ресурсам и базе клиентов, однако одна из них эффективнее организовала свои бизнес-процессы и обеспечила более высокое качество с меньшими затратами.

Однако зачастую произвести выбор лучшего (эталонного) процесса по заданным показателям лицу, принимающему решение, сложно ввиду большого количества альтернатив.

Кроме того, сбор информации о процессах конкурентов является непростой задачей и может потребовать проведения значительных первичных исследований. Существующие системы финансового и налогового учёта не всегда позволяют получить реальные данные по тем или иным направлениям деятельности. Таким образом, к недостаткам бенчмаркинга относится трудность получения объективных показателей из-за закрытости компаний, в том числе собственной.

В связи с этим возникает техническая проблема – создание средств автоматизации принятия решений, а именно, системы поддержки принятия решений, которая бы позволила сформировать оптимальный набор бизнес-процессов в условиях неполной информации.

Разработка моделей и методов, предназначенных для решения данной проблемы, является актуальной научной проблемой.

Выбор эталонного бизнес-процесса, как и любой другой процесс принятия решений, предполагает выделение исходного множества принципиально возможных альтернатив из всего разнообразия вариантов. И уже затем выявление лучшей альтернативы, определяющей эталонный бизнес-процесс.

Очевидно, что такой подход предполагает два этапа решения задачи выбора. Предлагается на первом этапе производить выбор принципиально возможных вариантов при помощи алгоритма отсева по ограничениям, позволяющего формировать множество принципиально реализуемых вариантов, включая неоптимальные.

На втором этапе будут применены многоатрибутивные методы, позволяющих учесть как качествен-