

# Бизнес-инжиниринг

## Лекция 2. Процесс как объект управления

Ассоц.проф.каф.МиМЭ, к.т.н.  
Султанбекова Жанат Женсикубаевна  
[z.sultanbekova@satbayev.university](mailto:z.sultanbekova@satbayev.university)  
87019303771

# План

1. Элементы БП
2. Принципы формирования БП
3. Входы и выходы БП
4. Границы БП
5. Количественные показатели БП

# Элементы бизнес-процесса

- последовательность
- действие
- совокупность
- деятельность
- входы, выходы
- ресурс
- результат
- ценность
- потребитель

# Принципы формирования процессов

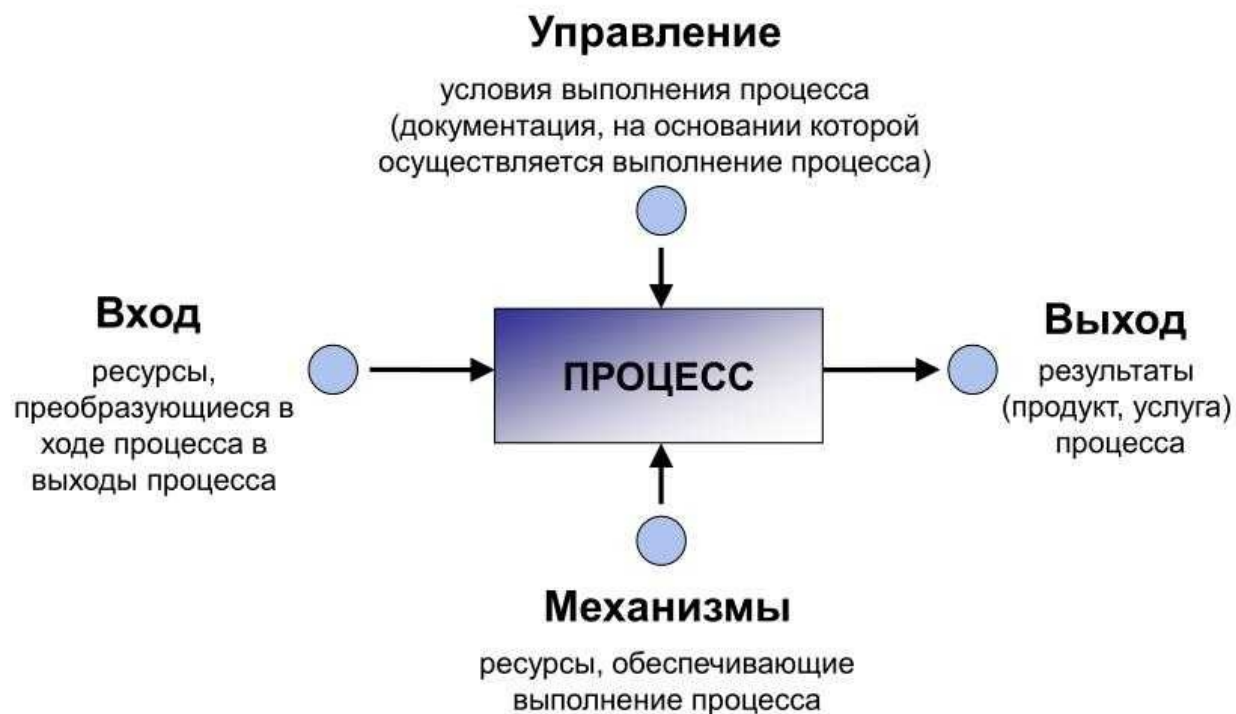
- принцип наличия входов и выходов
- принцип наличия поставщика процесса
- принцип наличия клиента процесса
- принцип наличия границ процесса
- принцип взаимодействия и взаимозависимости
- принцип измеряемости и управляемости

Принцип наличия входов-выходов процесса отражается в основном предназначении бизнес-процессов-преобразовании входов ( т. е., входящих в него ресурсов) , необходимых для реализации процессов, в выходы( т. е., результаты, продукты процесса).

# Входы и выходы процесса

## Процесс. Описание процесса

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.



# Поставщики процесса

— это поставщики материалов, комплектующих, продуктов, партнеры, субподрядчики, аутсорсинговые компании.

- Могут быть первичными и вторичными.

# Бизнес-процесс –

- ресурсы, необходимые для функционирования процессов с заданной эффективностью и результативностью
- средства и способы достижения запланированных результатов и установленных целей
- процедуры управления изменениями процессов
- порядок действий и принятия решений в случае появления несоответствий и сбоев в процессе

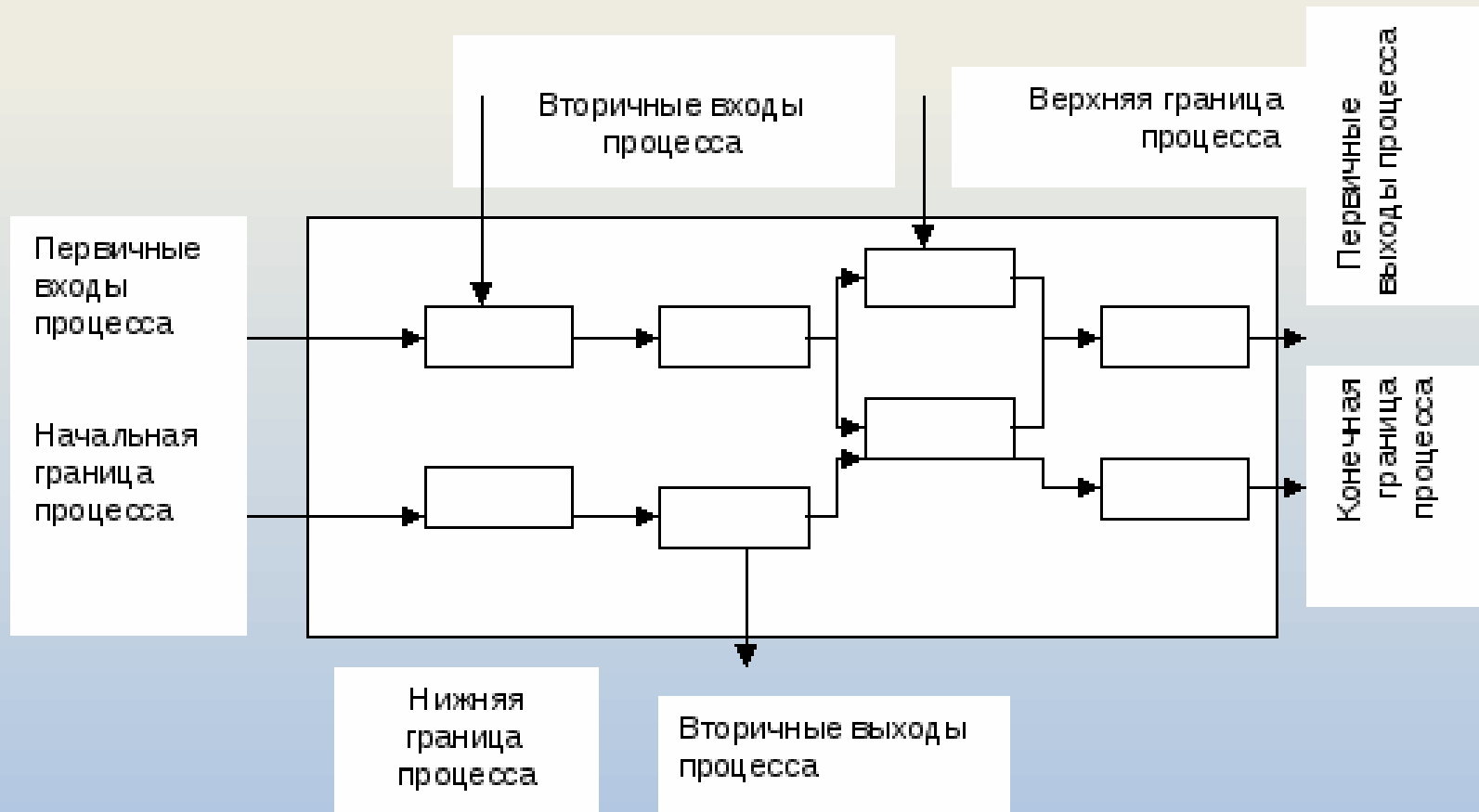


# Клиент процесса

— это тот, кто потребляет результат процесса.

- Главная цель процесса- удовлетворение требований потребителей и клиентов процесса.
- Могут быть первичными, вторичными, косвенными, внешними.

# Границы бизнес-процессов



# Границы бизнес-процессов- это ВХОДЫ И ВЫХОДЫ процесса

- первичные входы - верхняя граница процесса
- вторичные входы- конечная граница процесса
- первичные выходы — конечная граница процесса
- вторичные выходы- нижняя граница процесса

# Принцип измеряемости

— означает, что процесс должен иметь параметры, отражающие его функционирование.

- Параметры должны иметь количественные и качественные характеристики, т. е., быть измеряемыми.

# Принцип результативности

- отражает уровень реализации целей
- описывает, как удовлетворяются потребности и ожидания потребителей или клиентов процесса.

Результативность может быть улучшена-

- улучшением продуктов или услуг( выходов), которые организация поставляет на рынок
- перепроектированием процессов или продуктов.

**Эффективность** — мера того, насколько хорошо процесс использует ресурсы, т. е. соотношение результатов и затрат, необходимых для осуществления процессов.

**Улучшение эффективности** — только через улучшение процессов, сокращение затрат, сокращение продолжительности процессов.

**Адаптируемость** — характеризует, насколько хорошо процессы реагируют на изменение спроса и предложения рынка.

**Необходима быстрая реакция на изменение требований потребителей.**

# Количественные показатели бизнес-процессов

- производительность — отношение количества единиц на выходе к количеству единиц на входе
- стоимость- совокупность всех затрат, которые необходимы производителю для однократного выполнения процесса.



**Длительность** — время, необходимое для выполнения процесса или промежуток между началом процесса и его завершением.

# Оценка времени важна так как -

- напрямую влияет на эффективность и прибыльность предприятия
- время отражает гибкость производства и поддержание оптимального размера запасов
- определяет скорость оборачиваемости активов.

**Измеряемость** — означает количественную и качественную оценку параметров процессов.

**Управляемость** — достигается за счет упрощения процессов, ликвидации дублирующих и ненужных действий на основе оптимизации процессов.

# Литература

1. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432861>
2. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437776>
3. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 289 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433143>
4. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431307>