

Совершенствование бизнес-процессов и влияние на разные сферы организаций

А.Т. Омарова¹, А.С. Исакова²

¹PhD, ассоциированный профессор, профессор кафедры менеджмента

²магистрант 2-го года обучения по специальности «Менеджмент»

ainuraphd@mail.ru, aazzlx@icloud.com

^{1,2}Карагандинский университет имени академика Е.А. Букетова, г.Караганда

Аннотация: Управление процессами является важной областью исследований и практики в бизнесе. Ключевой целью управления процессами является совершенствование процессов, которое осуществляется посредством оценки, контроля и организации. Процесс может быть определен как серия или цепочка действий, составляющих бизнес.

Ключевые слова: процессы, решения, цели, улучшения, основы, потребности, эффективность

Совершенствование процессов в настоящее время наиболее популярно среди исследователей и практиков, и в данной статье мною была предпринята попытка объяснить это явление. В частности, определено управление процессами и его типы, включая PI, и подробно описано PI. Документ включает обсуждение целей и результатов, средств обеспечения его успеха и отношения различных типов бизнеса к PI. Статья позволяет продемонстрировать и проиллюстрировать факторы, которые обуславливают популярность PI, а также указывает на то, что PI способен улучшить производительность и устойчивость организаций любого типа, включая государственные, частные и некоммерческие, при надлежащем внедрении.

Управление процессами является важной областью исследований и практики в бизнесе. Ключевой целью управления процессами является совершенствование процессов, которое осуществляется посредством оценки, контроля и организации. Процесс может быть определен как серия или цепочка действий, составляющих бизнес. В результате организация определяется процессами, и можно даже предположить, что организация - это процесс, который охватывает множество под процессов. Таким образом, совершенствование этих под процессов неизбежно приведет к улучшению организации в целом.

Процессы, которые, как правило, повышают ценность, обычно объединяются в цепочки создания стоимости те, которые просто необходимы для функционирования компании, но вряд ли повышают ценность, являются вспомогательными процессами. Как термин управления процессами, PI относится к мелкомасштабным изменениям в стабильных процессах. Крупномасштабное решение проблемы предполагает перепроектирование процесса, а реинжиниринг процесса происходит в самом широком масштабе и направлен на изменение существенных проблем. В результате PI является наименее эффективной формой процессов изменений, но благодаря этой особенности она, скорее всего, будет часто внедряться. Причины внедрения PI можно описать следующим образом.

Основные цели PI включают эффективность (управление ограничением использования ресурсов до ожидаемого уровня) и результативность (достижение запланированного результата) наряду с надежностью результирующих процессов.

Более того, известно, что PI способен достигать этих результатов. Существует достаточно доказательств того факта, что PI может привести к повышению эффективности и сокращению количества ресурсов, используемых конкретным процессом.

Кроме того, доказательства того, что PI приводит к эффективности, могут быть проиллюстрированы исследованиями Хаддада и др. и Ислама и Ахмеда. Результаты этих основных результатов PI включают улучшение контроля рисков, повышение качества и гибкости, снижение затрат и способность постоянно развиваться, что в конечном итоге приводит к повышению производительности и устойчивости. Торрес и Сидорова также

демонстрируют, что улучшенный процесс может положительно повлиять на мотивацию сотрудников, особенно если улучшение направлено на упрощение излишне сложного процесса.

Ключевые результаты PI, вероятно, привлекут к нему бизнес. Кроме того, можно отметить некоторые внешние факторы. Конкуренция является ключевой движущей силой для многих бизнес-проектов, и ее также можно использовать в качестве обоснования PI. Угроза конкуренции присутствует на большинстве рынков, даже тех, которые контролируются олигополиями, и было доказано, что PI позволяет получать и обеспечивать конкурентные преимущества и достигать стратегических целей компаний. Ислам и Ахмед, а также Николдс и Мо отмечают, что сохранение конкурентоспособности является вопросом выживания для современных компаний.

Однако авторы признают тот факт, что PI требует первоначальных инвестиций, которые может быть трудно выделить для стартапа и которые могут снизить привлекательность PI. Еще одной трудностью при внедрении PI является тот факт, что успешный PI зависит от множества факторов, которые будут рассмотрены далее.

Не каждый проект PI успешен, вот почему не каждая организация может наслаждаться положительными результатами PI. В настоящее время в большом количестве литературы предпринимаются попытки обнаружить особенности, которые могут гарантировать положительные результаты PI. В этой части документа будут упомянуты некоторые из этих предложений.

Одной из современных тенденций в управлении процессами является системное мышление, которое требует рассмотрения процессов в их взаимодействиях, иерархиях и взаимозависимостях. Это популярный подход к процессу меняется в настоящее время используют для этого слово “холизм”. Этот термин отличается от слова “системный”, поскольку он рассматривает компанию в целом, что, по-видимому, способствует пониманию взаимосвязи ее элементов. В то же время это смещает внимание с элементов на систему в целом, что, учитывая тот факт, что распространенная ошибка заключается в концентрации на элементах и узком фокусе, также кажется полезным. Также отмечается, что каждый PI и управление бизнесом специфичны для организации и должны учитывать особенности и контекст конкретной организации. Ринальди, Монтанари и Боттани также упоминают, что современные технологии являются мощным стимулом для PI и управления процессами в целом.

Участие и вовлеченность сотрудников имеют первостепенное значение для успеха проекта PI и это четвертая рекомендация. Так же расширяют его до вовлечения заинтересованных сторон, что соответствует целостному отношению к PI, которое пропагандируют авторы. Помимо этого, другие характеристики успешного управления бизнесом и PI включают в себя непрерывность и перманентность, включение в структуру организации, а также в ее стратегию и сохранение простоты, экономичности и ресурсосбережения.

Подводя итог, можно сказать, что аспекты, которые следует учитывать для правильно проведенного PI, многочисленны и сложны. Они влияют на способность компании пользоваться выгодными результатами PI, но сложность этих соображений не удерживает различные типы организаций от стремления осуществлять PI. Более того, внимание, которое PI привлекает к этим аспектам, по-видимому, способно оказать косвенное положительное влияние на результаты деятельности компании, например, за счет внедрения современных технологий, совершенствования стратегии, внедрения системного мышления и вовлеченности сотрудников. В результате положительные прямые эффекты PI, по-видимому, имеют некоторые побочные эффекты, связанные со спецификой его реализации.

В настоящее время PI изучается в контексте различных типов организаций. Андритсос и Танг приводят доказательства, указывающие на то, что PI помогает сократить использование ресурсов в здравоохранении, что особенно важно для государственных учреждений, которые всегда борются с недостаточным финансированием.

Действительно, Ринальди, Монтанари и Боттани подчеркивают тот факт, что, несмотря на то, что темы эффективности традиционно не рассматривались в контексте общественных организаций, в настоящее время представляется разумным изменить тенденцию. Во-первых, конкуренция существует между государственными и частными организациями, хотя для первых она, как правило, менее интенсивна. Не на каждый аспект управления процессами влияет (моделируется) интенсивность конкуренции в данной области. Во-вторых, давление на обеспечение финансовой устойчивости в общественных организациях очень велико, особенно учитывая экономическую нестабильность последних лет. В-третьих, клиенты современных публичных компаний предъявляют все более высокие требования к качеству обслуживания, и современные правительства склонны искать средства реагирования на эти требования и улучшения государственных услуг.

Такие правительственные меры реагирования обычно предполагают определенную форму управления процессами, и в этом случае законодательно может потребоваться РІ или другие типы управления процессами. Например, в отрасли здравоохранения продолжается поиск стратегий РІ, который, среди прочего, осуществляется путем определения наилучших практик и их стандартизации на правительственном уровне. Подчеркивают тот факт, что государственный сектор составляет заметную часть экономики некоторых стран, особенно в Европе, что повышает важность ИП в государственных учреждениях для этих стран. В результате современные публичные компании, скорее всего, будут так же заинтересованы в РІ, как и частные. Здесь правительственные организации и их стремление к РІ также могут быть упомянуты как особый тип организаций, которые ищут РІ, несмотря на то, что они не являются частными.

Более того, Хаддад развивают это обсуждение, представляя некоммерческие организации в качестве пользователей РІ. В частности, они подчеркивают давление или финансовую устойчивость, требование общественной поддержки и желание выполнить социально значимую миссию в качестве важных факторов для РІ в некоммерческих организациях. Кроме того, они предполагают, что РІ и управление процессами могут помочь профессионализировать некоммерческие организации, что является общей проблемой в секторе. Таким образом, можно предположить, что организации, как правило, заинтересованы в РІ независимо от их типа, потому что все они могут извлечь из этого выгоду.

В настоящей статье исследуется РІ, которая является очень популярной темой для современных исследователей и практиков. Интерес оказывается оправданным: хотя это наименее эффективный из вариантов управления бизнесом, РІ, как правило, положительно влияет на эффективность процессов, действенность и надежность, что приводит к повышению производительности и устойчивости, а также к различным конкретным результатам, таким как улучшение мотивации сотрудников. Результатами могут воспользоваться частные, государственные и некоммерческие компании, все из которых имеют достаточные стимулы для участия в РІ. Однако следует отметить, что РІ требует надлежащего управления, и современные передовые практики предлагают сделать его целостным и систематическим, уделяя внимание взаимодействию с заинтересованными сторонами и обеспечивая, среди прочего, использование технологий. Подводя итог, можно сказать, что РІ - это непростая деятельность, но современные предприятия разного рода вовлекаются в нее из-за множества обещанных преимуществ. В результате представляется наиболее важным перейти к изучению рекомендаций для РІ, чтобы повысить шансы на успешное РІ в компаниях различных типов и секторов.

Список литературы

1. Бойер, К., Гарднер, Дж. и Швайхарт, С. 2012, "Улучшение качества процесса: анализ общего климата и практики в больницах в сравнении с конкретными результатами", Журнал операционного менеджмента, том 30, № 4, стр. 325-339.

2. Brocke, J, Schmiedel, T, Recker, J, Trkman, P, Mertens, W & Viaene, S 2014, “Десять принципов хорошего управления бизнес-процессами”, Журнал управления бизнес-процессами, том 20, № 4, стр. 530-548.

3. Хаддад, С, Айала, D, Мальдонадо, MU, Форчеллини, F & Лезана, 2016, “Совершенствование процессов для профессионализации некоммерческих организаций: подход BPM”, Журнал управления бизнес-процессами, том 22, № 3, стр. 634-658.

Торрес, R & Сидорова, А 2015, “Влияние конфигураций бизнес-процессов на мотивацию пользователей”, Журнал управления бизнес-процессами, том 21, № 3, стр. 541-563.

4. Veldman, J, Klingenberg, W, Gaalman, G & Teunter, R 2014, “Получение того, за что вы платите: компенсация за стратегическое улучшение процессов и влияние на прибыльность”, Управление производством и операциями, том 23, № 8, стр. 1387-1400.

5. Ислам, S & Ахмед, доктор медицинских наук 2012, “Улучшение бизнес-процессов отдела кредитных карт: тематическое исследование многонационального банка”, Журнал управления бизнес-процессами, том 18, № 2, стр. 284-303.

6. Лам, М., О’Доннелл, М. & Робертсон, Д. 2015, “Достижение приверженности сотрудников инициативам по непрерывному совершенствованию”, Международный журнал операций и производственного менеджмента, том 35, № 2, стр. 201-215.

7. Либрелато, Т.П., Пачеко Ласерда, Д., Родригес, Л.Х. и Вейт, доктор 2014, “Подход к улучшению процессов, основанный на отображении потока создания ценности и теории ограничений Процесса мышления”, Журнал управления бизнес-процессами, том 20, № 6, стр. 922-949.

8. Мишра, А, Дас, С & Мюррей, Дж. 2015, “Риск, зрелость процесса и эффективность проекта: эмпирический анализ технологических проектов Федерального правительства США”, Управление производством и операциями, том 25, № 2, стр. 210-232.

Қазіргі кезеңдегі Қазақстан Республикасындағы жергілікті өзін-өзі басқарудың дамуы

С.Е. Раимбетов

Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы мемлекеттік басқару Академиясы
«Мемлекеттік саясат» оқу бағдарламасының 2 курс магистранты
serik_rai@mail.ru

Түйіндеме: Бұл мақалада бүгінгі күннің өзекті мәселелерінің бірі – жергілікті өзін-өзі басқаруды дамыту мәселесі қарастырылған. Мақалада қазіргі мемлекеттегі жергілікті өзін-өзі басқарудың өзектілігі мен рөлі қарастырылады. Сондай-ақ жергілікті өзін-өзі басқарудың дамуында маңызды рөл атқарып отырған жергілікті өзін-өзі басқаруды дамытудың 2025 жылға дейінгі тұжырымдамасының артықшылықтары айқындалған. Сонымен қатар, бұл саладағы маңызды болып табылатын қаржыландыру, цифрландыру мәселелері де көрсетілген.

Кілт сөздер: жергілікті өзін-өзі басқару, тұжырымдама, ауыл әкімдері, тікелей сайлау, сайлауды цифрландыру.

Әлемдік тәжірибе объективті және субъективті жағдайлардың әсерінен тарихи түрде қалыптасқан жергілікті өзін-өзі басқару нысандарының көптеген нұсқалары бар екенін көрсетеді. Жергілікті өзін-өзі басқару әдістерінің формаларының дамуы азаматтық қоғамды қалыптастыру барысында да жүреді. Осыған байланысты, осы мемлекеттердегі жергілікті өзін-өзі басқару модельдерінің түрлері жергілікті дәстүрлерге, мәдениетке, тұрғындардың менталитетіне, мемлекеттің қаржылық қалыптасу дәрежесіне және басқа жағдайларға жан-жақты бейімделген. Жергілікті өзін-өзі басқарудың маңыздылығын ескере отырып, біз мемлекетіміздің ауқымында жергілікті өзін-өзі басқаруды қалыптастырудың маңызды