**УДК 658.511.1**

**ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ПРОДУКТИВНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ КОМПАНИЕЙ**

***Сусоров Илья Александрович***

*студент, магистрант кафедры менеджмента и маркетинга ФГБОУ ВО «Санкт – Петербургский государственный технологический институт (технический университет)», Россия, г. Санкт – Петербург*

*Е – mail:* [*Ilyasusorov1@yandex.ru*](mailto:Ilyasusorov1@yandex.ru)

**Аннотация.** Процессный подход – один из методов в менеджменте, благодаря которому возможно систематизировать и упростить управление организацией. Внедрение данного процесса – достаточно трудоемкая задача, для которой нужно много времени. Как показывает практика далеко не все компании готовы применять данный метод. В данной статье описана сущность процессного подхода, преимущества внедрения, а также цели, которых можно достичь, применив данный подход.

**Ключевые слова:** процесс, процессный подход, процессное управление, бизнес – процессы.

Существует множество концепций и моделей эффективного управления для решения тех или иных управленческих задач компании. И для того, чтобы выбрать ту или иную модель, необходимо точно знать цели и задачи, которых необходимо достичь при решении возникшей проблемы. В последнее время набирает популярность такая модель, как процессный подход, который известен своей неоднозначностью оценок среди специалистов.

Главное понятие, которое включает в себя процессный подход – это «процесс». Официальное определение данного понятия дается в стандарте ISO 9001.

Процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют входы в выходы [1].

Процессный подход к управлению – построение в компании системы процессов, управление этими процессами для получения наилучших результатов, повышения эффективности и обеспечения удовлетворенности потребителей [16, с. 2].

Главная цель применения данного подхода – это успешное и эффективное развитие организации путем оптимизации и совершенствования ее процессов.

Процессный подход позволяет для компании:

1. увидеть целостную картину работы компании;
2. структурировать проблемы компании и их влияние друг на друга;
3. двигаться вперед систематически, планомерно решая проблемы;
4. отстраивать эффективное управление на долгосрочную перспективу [14, с. 3].

Основная идея подхода состоит в том, чтобы управлять не отдельно конкретной функцией, событием или операцией, а последовательно всей цепочкой событий (действий) и функциональных шагов от начала и до конца, которые в совокупности решают определенные задачи.

Процессный подход не разрушает уже имеющуюся на данный момент систему управления, а наоборот способствует определению дальнейшего пути к ее улучшению, соединяя или исключая лишние, или дублирующие цепочки процессов [4].

Процессное управление сегодня – это понимание всеми сотрудниками и специалистами компании, как устроен процесс производства, как упорядочена деятельность, т.е. каждый сотрудник четко знает, какую работу, в какой срок и какого качества ему нужно выполнить, чтобы получить желаемый эффект.

Также хотелось бы отметить, что сегодня практика применения процессного управления, как правило, развивается в рамках трех основных направлений: автоматизация бизнес – процессов, оптимизация отдельных процессов и системное управление комплексом неэффективных процессов. По своей сути, применение той или иной модели зависит от целей, которые на данном этапе ставит перед собой компания.

Главным преимуществом в применении процессного подхода является – оптимизация системы общего корпоративного управления. Т.е. возможность сделать ее прозрачной для руководства компании и способной гибко реагировать на изменения внешней среды.

Другое немаловажное преимущество – это получение и использование системы показателей и критериев оценки эффективности управления на каждом этапе производственно – управленческой цепочки процессов.

Согласно исследованиям компании Promapp – примерно 50% компаний в настоящее время используют инструменты для управления, моделирования и анализа бизнес – процессов. В данном исследовании приняло участие более 600 организаций из разных стран мира. И 90% из опрошенных компаний считают, что управление бизнес – процессами оказало эффективное и продуктивное влияние на компанию. Например, позитивное влияние было выражено в повышении прозрачности и баланса между рутинными и творческими операциями, повышении операционной эффективности, упрощении ввода в должность сотрудников и т.д. [5]. Также стоит отметить, что компании, занимающиеся управлением бизнес – процессами, показывают заметно более высокие темпы роста прибыли за последние года.

Так, примером эффективного использования процессного подхода может служить всеми известная отечественная компания «МТС – Банк», которая обучив сотрудников банка процессному подходу в управлении и внедрив методологию и инструментарий ARIS Platform, создала собственную методологию для непрерывного совершенствования бизнес – процессов, а также систему мотивирования сотрудников в процессах, тем самым повысив их ответственность за результаты выполнения процесса.

Российская компания РЖД (Российские железные дороги) также использовала решения ARIS для моделирования и разработки методологии описания бизнес – процессов. РЖД наладил процесс взаимодействия технологов, знающих предметную область с разработчиками программного обеспечения. И, в результате проекта было создано централизованное хранилище данных о производственных процессах и управлении инфраструктурой.

Подводя итоги, можно с уверенностью сказать, что процессный подход для многих компаний как отечественных, так и зарубежных, стало одним из наиболее действенных методов организации эффективной работы. В настоящее время трудно представить компанию, не использующую или не планирующую в скором времени внедрить процессный подход.

© И.А.Сусоров, 2019

Список использованной литературы:

1. ГОСТ ISO 9001:2015. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. 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.
3. 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.
4. Процессный подход к управлению организацией // Управление изменениями / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: http://www.management.com.ua/cm/cm021.html (дата обращения - 10.07.2019).
5. Применение процессного подхода // Организация эффективного управления / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: https://rzbpm.ru/knowledge/primenenie-processnogo-podxoda-obzor-2016.html (дата обращения - 10.07.2019).