

УДК 331

DOI 10.26118/2782-4586.2024.91.31.079

Стефанков Дмитрий Борисович
Московская международная академия

Методики оптимизации бизнес-процессов для повышения эффективности организаций

Аннотация. В условиях глобализации и технологических изменений оптимизация бизнес-процессов становится критически важной для обеспечения конкурентоспособности и эффективности организаций. В статье рассматриваются ключевые подходы к оптимизации бизнес-процессов, включая бережливое производство (Lean Manufacturing), методологию шести сигм (Six Sigma) и использование современных информационных технологий (ERP, CRM и других). Особое внимание уделяется устранению потерь, повышению качества продукции, снижению затрат и созданию ценности для клиентов. Описаны ключевые этапы оптимизации, такие как анализ текущих процессов, выявление узких мест, внедрение инновационных решений и мониторинг результатов. Авторы подчёркивают важность вовлечения сотрудников, формирования культуры постоянных улучшений и использования аналитических методов для достижения устойчивого успеха. Оптимизация процессов представляется как стратегическое направление, направленное на долгосрочный рост и адаптацию компаний к быстро меняющимся рыночным условиям.

Ключевые слова: оптимизация бизнес-процессов, бережливое производство, шесть сигм, автоматизация, эффективность, качество, технологии, культура улучшений.

Stefankov Dmitry Borisovich
Moscow International Academy

Business process optimization techniques to improve the efficiency of organizations

Annotation. In the context of globalization and technological change, optimization of business processes is becoming critically important to ensure the competitiveness and efficiency of organizations. The article discusses key approaches to optimizing business processes, including Lean Manufacturing, Six Sigma methodology, and the use of modern information technologies (ERP, CRM, and others). Special attention is paid to eliminating losses, improving product quality, reducing costs and creating value for customers. The key stages of optimization are described, such as analyzing current processes, identifying bottlenecks, implementing innovative solutions, and monitoring results. The authors emphasize the importance of employee engagement, building a culture of continuous improvement, and using analytical methods to achieve sustained success. Process optimization is presented as a strategic direction aimed at long-term growth and adaptation of companies to rapidly changing market conditions.

Keywords: business process optimization, lean manufacturing, six sigma, automation, efficiency, quality, technology, culture of improvement.

В условиях современных глобальных изменений, обусловленных стремительным развитием технологий и масштабной интеграцией рынков, повышение эффективности бизнес-процессов становится одной из самых важнейших задач для организаций, стремящихся оставаться конкурентоспособными и успешно адаптироваться к новым реалиям.

Эффективность организации в значительной степени зависит от качества и оптимизации её бизнес-процессов. Бизнес-процессы представляют собой систему последовательных шагов, действий и мероприятий, которые трансформируют доступные

ресурсы, такие как сырьё, финансы, труд и время, в конечные продукты или услуги, удовлетворяющие потребности клиентов [1]. Эти процессы определяют карьерный путь компании на рынке, устанавливая стандарты производства, логистики, обслуживания клиентов и управления. Таким образом, они могут стать как источником конкурентных преимуществ — позволяя компании выделяться на фоне соперников, так и причиной значительных задержек, неэффективности и убытков, если не будут должным образом оптимизированы.

Оптимизация бизнес-процессов не просто актуальна, но и жизненно необходима в текущих условиях. Она требует комплексного и всестороннего анализа, внимательного изучения каждого элемента процессов, выявления узких мест и идентификации неэффективных действий [2]. Необходимо адаптировать структуры и механизмы работы в соответствии с изменениями внешней среды, требованиями рынка и ожиданиями клиентов [3]. Кроме того, использование современных технологий и управленческих методик играет ключевую роль в повышении результативности. Применение различных инструментов анализа, таких как диаграммы потока, методы шести сигм, бережливое производство и другие, позволяет не только выявить и устранить существующие проблемы, но и заложить основу для построения более гибкой и устойчивой организационной структуры.

Таким образом, оптимизация бизнес-процессов становится не просто инструментом улучшения, а стратегическим направлением для долгосрочного роста и успеха организации в условиях постоянно меняющегося и конкурентного мира.

Рассмотрим основные подходы к оптимизации бизнес-процессов, начиная с Бережливого производства. Бережливое производство (Lean Manufacturing) — это мощная методология, разработанная для повышения эффективности производственных процессов, сокращения потерь и фокусирования на создании ценности для клиентов [4]. Эта система значительно изменяет подход к организации труда и управлению ресурсами, внедряя философию постоянного совершенствования. Концепции, основанные на бережливом производстве, могут применяться не только на производственных предприятиях, но и в различных секторах, включая услуги, здравоохранение и логистику.

Основные концепции бережливого производства:

1. Идентификация потерь:

– неэффективные процессы (действия или операции, которые не добавляют ценности конечному продукту. Примеры включают долгие ожидания на этапе производства, сложные или излишние процедуры, а также лишние движения работников);

– излишние запасы (хранение большего количества материалов, чем это необходимо для непосредственного процесса может привести к увеличению затрат, ухудшению качества и риску устаревания);

– ожидание (время, в течение которого ресурсы (например, машины или рабочие) ждут начала следующего процесса. Это время считается потерей, поскольку оно не добавляет ценности);

– прочие виды потерь (к ним можно отнести ненужные перемещения, перепроизводство, дефекты и недостаточное использование навыков сотрудников).

2. Оптимизация потоков:

– упрощение последовательности действий (оптимизация рабочего процесса включает в себя пересмотр последовательности операций для уменьшения времени ожидания и затрачиваемых ресурсов. Это может быть достигнуто с помощью методов картирования потока создания ценности (Value Stream Mapping), которые визуализируют процессы и помогают выявлять возможности для улучшения);

– создание системы "Тяните" (Just-in-Time) (производство только в ответ на потребление и по мере необходимости, что минимизирует избыточные запасы и сокращает время ожидания).

3. Создание ценности для клиента, что означает, что каждый шаг в процессе должен быть ориентирован на конечного потребителя. Это предполагает глубокое понимание

потребностей и ожиданий клиентов, а также постоянное стремление к улучшению очеловеченного взаимодействия и качества продукта. Важно вовлекать клиентов и учитывать их отзывы для более точного определения того, что действительно имеет значение в конечном результате.

К преимуществам применения бережливого производства можно отнести: снижение временных затрат, улучшение качества продукции, оптимизация использования ресурсов и увеличение вовлеченности сотрудников [5]. Так, оптимизация процессов позволяет значительно сократить время выполнения операций, что, в свою очередь, увеличивает скорость вывода продукта на рынок. Снижая количество дефектов и устранение проблем на ранних стадиях производственного процесса, компании могут значительно повысить качество своей продукции. Минимизация потерь и более эффективное использование оборудования и трудовых затрат ведет к сокращению затрат и повышению прибыли. Внедрение культуры бережливого производства, при которой каждый работник активно участвует в процессе улучшений, способствует повышению мотивации и удовлетворенности сотрудников.

Следовательно, бережливое производство — это не просто набор инструментов, а целая философия, требующая системного подхода и постоянной работы над собой. Организации, успешно внедряющие принципы Lean, способны не только адаптироваться к быстро меняющимся рыночным условиям, но и извлекать из них максимальную выгоду.

Следующий подход, методология шести сигм (Six Sigma) — это структурированный подход к улучшению процессов, который с успехом применяется в различных отраслях, от производства до обслуживания. Основная цель этой методологии заключается в уменьшении вариативности процессов и повышении их устойчивости, что ведет к повышению качества продукции и услуг, а также к снижению затрат [6]. Важным аспектом Шести сигм является использование статистических методов для управления качеством и улучшения процессов. Методология Шести сигм состоит из пяти ключевых этапов, известных как DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). Рассмотрим каждый из них подробнее:

1. Определение проблемы (Define). На этом этапе формулируется четкая цель проекта и определяется область проблемы. Важно понимать, что именно нужно улучшить, какие процессы или продукты находятся в фокусе. Также осуществляется сбор информации, который может включать в себя обсуждения с участниками процесса, анализ отзывов клиентов и выполнение предварительного анализа текущего состояния. Ключевые показатели производительности (KPI) также определяются на этом этапе.

2. Измерение текущего состояния (Measure). На этом этапе осуществляется сбор и анализ данных для понимания текущего состояния процесса. Это может включать в себя использование различных методов сбора данных, таких как опросы, наблюдения и статистические отчеты. Важно отследить параметры, которые могут влиять на качество и результативность. Инструменты, такие как контролирующие карты, могут использоваться для визуализации процесса и выявления отклонений.

3. Анализ причин (Analyze). На этом этапе производится выявление коренных причин проблем. Для этого применяются статистические и аналитические инструменты. Методологии, такие как диаграмма Исикавы (рыбья кость) и анализ «5 Почему», помогают глубже понять причинно-следственные связи, которые приводят к вариативности и дефектам в процессе.

4. Улучшение (Improve). На этом этапе осуществляется разработка и реализация решений для устранения выявленных проблем. Команда сосредоточивается на поиске и внедрении улучшений, которые помогут сократить вариативность и повысить качество. Это может включать в себя переработку процессов, обучение сотрудников, оптимизацию технологий и внедрение новых инструментов. Используются методы, такие как мозговые штурмы и прототипирование для генерации идей.

5. Контроль (Control). На данном этапе осуществляется мониторинг результатов после внедрения улучшений и обеспечение устойчивости результатов. Важно установить системы контроля, которые позволяют отслеживать ключевые параметры и гарантировать, что достигнутые улучшения сохраняются на протяжении времени. Использование контролируемых карт и регулярных проверок помогает выявлять любые отклонения от нового стандарта и внедрять альтернативные действия, если это необходимо.

Стоит отметить, что методология Шесть сигм акцентирует внимание на важности вовлечения сотрудников в процесс улучшения. Командная работа является критическим фактором успешного внедрения изменений, так как различные точки зрения и опыт членов команды могут существенно обогатить процесс анализа и разработки решений [6]. Создание культуры долгосрочного улучшения внутри организации требует активного участия всех сотрудников. Они должны быть мотивированы и обучены работать с данными и сталинградскими методами, чтобы вносить свой вклад в процесс улучшения.

Следовательно, методология Шесть сигм — это не просто набор инструментов, но и философия, которая способствует созданию эффективных процессов, позволяющих достигать высоких стандартов качества. Систематический подход к улучшению и акцент на вовлечении всех уровней сотрудников помогает создавать устойчивые изменения и обеспечивает долгосрочный успех организации.

Еще одним подходом в оптимизации бизнес-процессов являются технологии [7]. Современные системы управления (ERP, CRM и другие) обеспечивают:

- автоматизацию рутинных задач (снижение временных затрат на выполнение операций);
- улучшение обмена информацией (доступ к актуальной информации в реальном времени);
- аналитику данных (возможность проводить анализ процессов и выявлять узкие места).

Внедрение ИТ способствует повышению качества услуг и продукции, а также улучшению взаимодействия с клиентами.

Таким образом, оптимизация бизнес-процессов представляет собой важный аспект управления эффективностью организаций. Применение различных методик, таких как бережливое производство, шесть сигм и интеграция информационных технологий, позволяет существенно повысить производительность и снизить затраты. Успех в этой сфере зависит от вовлечения всех сотрудников, их подготовки и устойчивой культуры постоянного улучшения.

Список источников

1. Ботнарюк М.В. Актуальные аспекты построения системы управления транспортной компании // Транспорт в интеграционных процессах мировой экономики: Материалы III Международной научно-практической онлайн-конференции, Гомель, 29 апреля 2022 года / Под редакцией профессора В.Г. Гизатуллиной. – Гомель: Учреждение образования «Белорусский государственный университет транспорта», 2022. – С. 25-26.
2. Ботнарюк М.В., Соболева Е.О. Система управления организации с позиции цепочки создания потребительской ценности // Вопросы управления. – 2020. – № 2(63). – С. 149-161.
3. Фомин О.А., Фрига Д.П. Методики проектного управления для оптимизации ведения бизнеса и достижения стратегических целей менеджмента // Инновации и инвестиции. – 2024. – № 10. – С. 231-234.
4. Канюкова В.П. Бережливое производство: основные инструменты и принципы бережливого производства // Аллея науки. – 2018. – Т. 1, № 7(23). – С. 642-647.
5. Кирпичкина М.А., Новокрещенова О.В. Применение инструментов бережливого производства на предприятиях // The World of Science Without Borders, 11 февраля 2022 года, 2022. – Р. 578-580.

6. Карамышев А.Н., Казаева М.С., Абросимова Е.В., Федоров Д.Ф. Анализ процессной методологии управления «шесть сигм» // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова. – 2017. – № 4. – С. 160-163.

7. Классовская М.И., Ботнарюк М.В. Оценка эффективности цифровизации бизнес-процессов транспортно-логистических компаний // Соискатель - приложение к журналу «Мир транспорта». – 2023. – № 3(14).

8. Крюкова А.А., Абрамов Е.С. Совершенствование бизнес-процесса производственной компании с помощью технологической инновации//Актуальные вопросы современной экономики. 2022.- №10. С.13-18

9. Нана Жан Оценка экономической эффективности разработки стратегии диверсификации в бизнес-системах в условиях цифровизации//Journal of Monetary Economics and Management. - 2024.- №1. – С.30-34

Информация об авторе

Стефанков Дмитрий Борисович, аспирант Московской международной академии, г. Москва, Россия

Information about the author

Stefankov Dmitry Borisovich, PhD student at the Moscow International Academy, Moscow, Russia