

УДК 33

Бизнес-процессы предприятия: содержательные императивы и подходы к классификации

Дорофеева Виктория Вячеславовна

Доктор экономических наук,
завкафедрой менеджмента,
Байкальский государственный университет (филиал в Братске),
664719, Российская Федерация, Братск, ул. Карла Маркса, 14;
e-mail: d310574@yandex.ru

Аннотация

Эволюция науки об управлении требует глубокого исследования структуры и классификации бизнес-процессов. Классификация имеет целью в пределах целого скомпоновать в группы отдельные элементы, сходные по определенному признаку. От выбора классификационного признака бизнес-процессов напрямую будет зависеть способ управления ими. Иначе говоря, классификационные признаки – это «призмы», через которые мы видим совокупность видов бизнес-процессов предприятия, а затем выстраиваем подходы к управлению ими. Способ классификации бизнес-процессов в дальнейшем формирует множество составляющих предприятия, на которые распространяется процессно-структурированный подход к управлению. В статье проанализированы научные подходы к классификации и типологизации бизнес-процессов, выявлены ключевые характеристики их видов с целью разработки авторской классификации. Дана обобщающая характеристика экономической категории «бизнес-процессы» и определены основные черты бизнес-процессов. Представлены дискуссионные положения в понимании содержания бизнес-процессов. В дальнейшем систематизированная классификация бизнес-процессов предприятия даст возможность разработать систему оценки эффективности управления, которую можно будет применить как к отдельно взятой отрасли или бизнес-модели предприятия, так и к способу организации управления производственными процессами.

Для цитирования в научных исследованиях

Дорофеева В.В. Бизнес-процессы предприятия: содержательные императивы и подходы к классификации // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2018. Том 8. № 12А. С. 19-29.

Ключевые слова

Бизнес-процессы, классификация бизнес-процессов, предприятие, процессно-структурный подход, эффективность управления.

Введение

Управление как процесс воздействия управляющей системы на управляемую вызывает особый научный интерес, поскольку процессы, которые происходят в управляющей системе, являются движущим фактором, направляющим предприятие к достижению заданных плановых результатов. С целью обеспечения эффективного управления предприятием осуществляется декомпозиция управляемой и управляющей систем на составляющие (бизнес-процессы), которые являются целостными подсистемами и которыми можно управлять относительно независимо от состояния и поведения других подсистем предприятия. Приведение управляющей системы в соответствие с внутренней и внешней средой, а также умения и навыки объективного оценивания состояния и достигнутых результатов управляющей системы формируют основу для устойчивого развития предприятия на основе целенаправленных действий по минимизации влияния на результаты случайных неучтенных факторов.

В свете вышеизложенного предметная область исследования является актуальной и перспективной.

Цель статьи – проанализировать разработанные учеными классификации и типологии экономической категории «бизнес-процессы»; выявить и развить ключевые характеристики видов бизнес-процессов в соответствии с классификационным признаком с целью разработки собственной классификации.

Результаты и обсуждение

Проблема классификации процессов, составляющих деятельность предприятия, является довольно часто и активно исследуемой. Причиной тому ключевая роль декомпозиции бизнес-процессов в формировании добавленной стоимости. Исследования в данном направлении проводили такие ученые, как Алешин Б.С., Андерсен Б., Арефьева О.В., Беккер И., Биннер Х.Ф., Дейвентпорт Т.Х., Эсселинг К.С., Ефимов В.В., Есипова К.А., Зиндер Е.З., Ивлев В.А., Ковалев С.М., Кузнецов А.И., Кузьмин А.Е., Мазур И.И., Мешалкин В.П., Ойхман Е.Г., Попова Т.В., Портер М., Репин В.В., Таратухина В., Тоцкий В.И., Хаммер М., Харрингтон Дж., Цугеля Т.М., Чаадаев В.К., Чампи Д., Шеер А.В., Шемаева Л.Г., Шук Дж. и др. Их научные наработки являются большим вкладом в развитие науки управления, позволяют глубже понять сущность процессов, происходящих внутри организации, систематизировать их, разработать инструменты оценки эффективности и повышения результативности управленческой деятельности менеджера.

До сих пор понятие «бизнес-процесс» не получило однозначного толкования. В широком смысле под бизнес-процессом понимают «структурированную последовательность действий по выполнению соответствующего вида деятельности на всех этапах жизненного цикла предмета деятельности» [Репин, 2004].

Некоторые авторы рассматривают бизнес-процесс как множество видов деятельности по созданию продукции, необходимой клиенту, стоимость, долговечность, сервис и качество которой удовлетворяет потребителя.

Автор разделяет мнение о том, что бизнес-процесс – это «совокупность различных видов деятельности, в рамках которой на «входе» используется один или несколько ресурсов, а в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт, имеющий ценность для потребителя» [Чернобай, 2013].

Бизнес-процессы в организации неоднородны. По сути, организационная деятельность – это совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов, которые отражают реализацию отдельных функций организации.

Предшествующие исследования свидетельствуют о существовании в научных работах отечественных и зарубежных авторов различной направленности в толковании экономической категории «бизнес-процессы». Соответственно, и классификации этой экономической категории у разных авторов опираются на различные понимания ее сущности. В частности, Хаммер М., Чампи Дж., Портер М., Харрингтон Дж., Биннер Х. сосредоточены на добавленной стоимости при реализации бизнес-процессов. Шеер А.В., Дейвенпорт Т, Харрингтон Дж. и Экселинг К. акцентируют внимание на взаимосвязи и взаимозависимости бизнес-процессов организации, то есть формируют понимание организации как отлаженной системы взаимосвязанных процессов, которые в комплексе формируют потребительскую ценность для клиента. В исследовании Л.Н. Чернобай выделены 12 ключевых характеристик бизнес-процессов, которые объединены в три группы по целевой направленности [Чернобай, 2013]. Классификация научных подходов к сущности бизнес-процессов осуществлена с учетом характеристик бизнес-процессов. Консолидация характеристик в группы позволяет определить управленческий подход, которым руководствовались авторы при формировании дефиниции этой экономической категории. Сводная классификация бизнес-процессов приведена в таблице 1.

Таблица 1 - Классификация видов бизнес-процессов*

Признак классификации бизнес-процессов	Виды бизнес - процессов	Характеристика видов бизнес-процессов
По признаку формирования результата (по уровню воздействия на формирование добавленной стоимости) [Арефьева, 2009; Мазур, 2013]	Основные (первичные, воспроизводственные) бизнес-процессы	Процессы, ориентированные на производство продукции или оказание услуг, представляют ценность для клиента, и обеспечивают получение дохода для организации
	Обслуживающие (поддерживающие) бизнес-процессы	Процессы, которые предназначены для обеспечения выполнения основных бизнес-процессов и функционирования инфраструктуры путем обеспечения ресурсами всех бизнес-процессов организации
	Бизнес-процессы управления	Процессы, которые охватывают весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и бизнес-системы в целом
	Бизнес-процессы развития	Процессы, которые обеспечивают развитие или совершенствование деятельности, позволяют создать цепочку ценностей в основном и вспомогательных процессах (через процессы совершенствования продуктов и инфраструктуры, освоение новых направлений и технологий и инновационные процессы), а также сосредоточены на получении прибыли в долгосрочной перспективе
По ориентированности бизнес-процессов [Elliott, 2010]	Процессы, ориентированные на клиента / Customer Oriented Processes (COP's)	Это процессы производства продукта, которые определяют требования клиентов (входы в эти процессы): требования дизайна, способа производства, доставки и сервиса. Эти процессы в целом имеют наибольший уровень взаимодействия с внешними потребителями. Процессы группы COP's содержат маркетинг и продажи, дизайн и разработки, производство, доставку, упаковку продуктов, сервис и гарантии, процессы формирования потребительской ценности для клиента

Признак классификации бизнес-процессов	Виды бизнес-процессов	Характеристика видов бизнес-процессов
	Процессы, ориентированные на поддержку / Support Oriented Processes (SOP's)	Процессы этой группы обеспечивают необходимые ресурсы для процессов, ориентированных на клиента. Имеют наибольший уровень взаимодействия с операционным уровнем процессов, ориентированных на клиента. Процессы, ориентированные на поддержку, объединяют трудовые ресурсы, информационные технологии, закупки сырья, лабораторные исследования, изготовление запчастей, управление складской инфраструктурой и т.п.
	Процессы, ориентированные на управление / Management Oriented Processes (MOP's)	Процессы формирования обязательств, лидерства, управленческих ресурсов, мониторинга и принятия управленческих решений на уровне топ – менеджмента. Процессы, ориентированные на управление, предусматривают бизнес-планирование, мониторинг управленческих решений, планирование ресурсов, коммуникаций, качества и т.п.
По характеру продукта [Харрингтон, 2002; Будагьянц, 2006]	Производственные бизнес-процессы	Процессы, продуктом деятельности которых является производство товаров и услуг, потребляемых внешними пользователями
	Административные бизнес-процессы	Серия последовательных мероприятий по выполнению административных задач, продуктом деятельности которых является предоставление услуг по координированию согласованных действий организационной структуры и всех бизнес-процессов организации
По месту в цепочке формирования ценности [Porter, 1985]	Входная логистика	Совокупность процессов, связанных с получением, складированием и распределением ресурсов между «входами» бизнес-процессов. Отношения с поставщиками являются ключевым фактором в создании ценности в этой группе процессов
	Производственные процессы	Совокупность процессов трансформации входных ресурсов в выходные результаты за счет технологии производства / предоставления услуг. Сбалансированность производственных процессов является ключевым фактором формирования ценности на этом этапе бизнес-процессов
	Выходная логистика	Совокупность процессов доставки продукции / услуг к клиентам организации. Содержит процессы складирования и дистрибуции готовой продукции.
	Маркетинг и продажи	Совокупность процессов, направленных на убеждение клиента в совершении покупки товаров / услуг организации. Эффективная маркетинговая политика является источником создания ценности на этом этапе
	Сервис	Поддержка потребительской ценности производимой продукции / услуг после совершения клиентом покупки
	Управление персоналом	Процессы поиска, найма, обучения, мотивации, вознаграждения и увольнения работников организации. Люди являются источником инноваций, поэтому ценность данной группы бизнес-процессов заключается в структурировании работ по налаживанию всех типов активностей, описанных выше.
	Инфраструктура организации	Это системы и функции поддержки операционной деятельности организации. К этому виду бизнес-процессов относятся финансы и учет на предприятии, функционирование юридической службы, службы охраны и других обслуживающих подразделений предприятия, а также общее администрирование предприятия.

Признак классификации бизнес-процессов	Виды бизнес-процессов	Характеристика видов бизнес-процессов
	Технологическое развитие /инновационная деятельность	Совокупность процессов по поиску новых идей, их тестированию, реализации и коммерциализации. Эти процессы имеют целью создать критически необходимые конкурентные преимущества за счет изменения конфигурации основных бизнес-процессов.
	Техники и методы обеспечения производственных процессов необходимыми ресурсами	Совокупность процессов поиска лучших поставщиков и обслуживающих компаний, которые за оптимальную цену смогут обеспечить достаточное количество ресурсов для функционирования основных бизнес-процессов. Процессы этой группы формируют ценность за счет возможного снижения стоимости ресурсов или повышения их качественных характеристик (доставка, ремонт, обслуживание оборудования)
По отношению к клиентам организации [Ойхман, 1997; Харрингтон, 2002]	Внешние бизнес-процессы (прецеденты)	Процессы, имеющие входы и/или выходы за пределами организации
	Внутренние бизнес-процессы	Процессы, которые полностью происходят в пределах организации, клиенты которой используют результат выполнения («выход») этих бизнес-процессов
По уровню детализации рассмотрения [Репин, 2004; Арефьева, 2009]	Бизнес-процессы верхнего уровня (кросс-функциональные процессы)	Совокупность функций бизнес-процесса без детализации по видам работ или операциям
	Детальные бизнес-процессы (подпроцессы)	Часть бизнес-процесса верхнего уровня, составляющего сгруппированную часть функций, предназначенных для выполнения конкретной роли в создании конечного результата
	Элементарные бизнес-процессы (операции)	Элементы процесса, которые не способны самостоятельно создавать конечный результат, не требуют более детального описания и содержат только одну операцию
По направленности движения бизнес-процессов [Абутидзе, 2003; Андерсен 2003; Хаммер, 2007]	Горизонтальные бизнес-процессы	Совокупность взаимосвязанных интегрированных (в функциональную структуру) процессов, обеспечивающих конечные результаты, соответствующие интересам (целям) организации и составляющих последовательную цепочку потребителей, когда каждый следующий процесс определяет требования к предыдущему. Горизонтальные процессы, выполняемые в нескольких функциональных подразделениях - межфункциональные (сквозные) бизнес-процессы
	Вертикальные (функциональные) бизнес-процессы	Процессы, отражающие деятельность организации по вертикали, проходят в соответствии с ее структурой в пределах функциональных подразделений и являются формой взаимодействия руководителей функциональных подразделений (отражают взаимодействие руководства организации, ее подразделений и рабочих)
По видам деятельности (привязка к управленческому циклу Деминга-Шухарта) [Репин,	Планирование деятельности	Функции планирования основной деятельности и показателей эффективности бизнес-процесса организации в целом
	Осуществление деятельности	Процессы, имеющие «входы» ото всех других групп процессов
	Регистрация фактической информации	Группа функций по регистрации фактической информации по осуществлению бизнес-процессов предприятия

Признак классификации бизнес-процессов	Виды бизнес-процессов	Характеристика видов бизнес-процессов
2004]	Анализ и контроль	Функции контроля и анализа выполнения плановых показателей в соответствии с оперативным, тактическим и стратегическим планированием
	Принятие управленческого решения	Функции принятия управленческих решений в рамках бизнес-процесса организации
В зависимости от специфики деятельности [Чаадаев, 2004, Биннер, 2010]	Типичные бизнес-процессы	Характерные для любой организации независимо от отрасли и специфики деятельности объекта исследования
	Специфические бизнес-процессы	Характерные только для объекта исследования бизнес-процессы, отражающие специфику деятельности в зависимости от размера, этапа жизненного цикла, ситуативных требований организации
По уровню сложности [Будагьянц, 2006]	Простые	На уровень сложности влияют размеры объекта исследования и степень детализации при выделении бизнес-процессов, связанных с широтой объемов проблемы, которую необходимо решить, что влияет также и на количество взаимосвязей между самими процессами
	Сложные	
По функциональному признаку [Виноградова, 2005; Елиферов, 2013]	Процесс поставки	Процесс поставки материальных ресурсов является элементом, который обеспечивает реализацию основного бизнес-процесса на предприятии, то есть его «входом»
	Процесс производства	Процесс производства готовой продукции предназначен для преобразования «входа» процесса в «выход»
	Процесс реализации	Процесс реализации готовой продукции ориентирован на удовлетворение потребностей клиентов и получение предприятием доходов
	Процесс финансовых расчетов	Процесс расчетов с покупателями готовой продукции является завершающим этапом основного бизнес-процесса предприятия; денежное воспроизведение полученных доходов за счет удовлетворения потребностей клиентов
По уровню детализации [Андерсен, 2003]	Кросс-функциональные процессы	Кросс-функциональные процессы - это совокупность функций бизнес-процесса без детализации по видам работ или операциям
	Подпроцессы	Подпроцесс - это часть основного процесса деятельности, которая предназначена для выполнения конкретной роли в создании конечного продукта, но не способна самостоятельно создавать продукт
По характеру воздействия на успешность организации [Виноградова, 2005; Елиферов, 2013, Davenport, 1990]	Ключевые бизнес-процессы	Процессы, которые решающим образом влияют на достижение главной цели организации и определяют ее результаты. Эти процессы могут быть определены с помощью ранжирования в зависимости от степени их влияния на результативность через анализ факторов удовлетворенности потребителей, влияние на акционерную стоимость организации, увеличение продаж, расширение рынка реализации продукции, уменьшение расходов и т.д.
	Критические бизнес-процессы	Процессы, ненадлежащее выполнение которых может составлять фактическую или потенциальную опасность для организации. По разным причинам в число критических процессов может попасть любой процесс, который можно выявить в процессе осуществления текущей деятельности организации
По степени связанности отдельных ча-	Локальные (фрагментированные) бизнес-процессы	Процессы, которые характерны для традиционных организаций с узкой специализацией и организаций, где преобладает управление по функциям

Признак классификации бизнес-процессов	Виды бизнес-процессов	Характеристика видов бизнес-процессов
стей [Будагьянц, 2006]	Интеграционные бизнес-процессы	Процессы, направленные на связывание дифференцированных частей процесса и функций организации в одно целое, или процессы, приводящие к такому состоянию
По уровню реализации бизнес-процессов [Чернобай, 2013, Дорофеева, 2010]	Бизнес-процессы на уровне инжиниринга	Совокупность процессов, которые находятся на этапе их внедрения и отладки, а также те из уже внедренных, в которых возможно применить такую характеристику, как гибкость (возможность быстро изменить конфигурацию процесса без потери эффективности)
	Бизнес-процессы на уровне функционирования организации	Разработаны и внедрены процессы, которые можно охарактеризовать как производительные и отлаженные. Особенность этого вида бизнес-процессов заключается в налаженности цепочки формирования ценности, выходы предыдущих бизнес-процессов соответствуют запросам ресурсов следующих процессов. Процессное управление является эффективным, а цепь формирования добавленной стоимости продуктивной
	Бизнес-процессы на уровне реинжиниринга	Этот вид бизнес-процессов характеризуется механистичностью и несоответствием условиям внешней среды. В связи с этим эволюционные изменения невозможны из-за отсутствия гибкости. Необходимость выделения такого вида бизнес-процессов вызвана тем, что реинжиниринг не является спонтанным и скоротечным действием. Он длится определенное время и вызывает необходимость управления этими процессами в специфической форме с целью получить максимум производительности при заданной организации процесса и осуществить «размораживание», которое предшествует последующим изменениям (в соответствии с моделью организационных изменений Курта Левина)
По степени воздействия на результативность [Ойхман, 1997]	Ключевые (решающие)	Бизнес-процессы, которые формируют систему создания и доведения добавленной стоимости до конечного потребителя. Являются определяющими с точки зрения успеха предприятия, а их эффективность оказывает непосредственное влияние на эффективность функционирования предприятия в целом
	Рисковые	Совокупность бизнес-процессов, связанных с риском потерь, который определяется компанией как существенный
По признаку времени [Елиферов, 2013]	Непрерывного повторения	Группа бизнес-процессов, которые повторяются с определенной цикличностью и регулярностью, завершение цикла выполнения бизнес-процесса одновременно является началом следующего цикла
	Периодического повторения	К этой группе процессов стоит отнести внутренний аудит или ревизии, процессы технического обслуживания оборудования на производстве и т.п. Ключевое отличие этой группы бизнес-процессов заключается в перерывах между завершением процесса и его последующим выполнением и существование относительно устойчивого периода времени между выполнением бизнес-процессов
	Однократного выполнения	Группа, к которой относятся бизнес-процессы, выполняемые единожды без всякого запланированного повторения. К этой группе, как правило, относятся процессы развития, проектно-конструкторские работы и выполнение проектов (за исключением организаций, в которых проектная деятельность является операционной)

Признак классификации бизнес-процессов	Виды бизнес-процессов	Характеристика видов бизнес-процессов
По уровню устойчивости бизнес-процессов (авторская разработка)	Инновационные (динамические) бизнес-процессы	Эффективность выполнения бизнес-процессов этой группы не зависит от жестко регламентированной последовательности действий, а является результатом творческого нерегламентированного процесса. Основным фактором эффективности бизнес-процессов данной группы является профессионализм и навыки исполнителя / исполнителей (know-how). Эффективность бизнес-процессов зависит от человеческого фактора
	Программируемые (статические) бизнес-процессы	Группа бизнес-процессов, настройка и регламентация которых имеет первостепенное значение для эффективного их выполнения. Процессы имеют максимальную эффективность при рутинном повторении процедур и операций, которые его формируют. При этом на этапе инжиниринга таких процессов среди массива возможных вариантов технологии производства должен быть выбран оптимальный вариант
В рамках основных составляющих сбалансированной системы показателей [Шемалева, 2017]	Финансовые	Бизнес-процессы (процедуры), которые связаны с финансовыми потоками внутри организации
	Клиентские	Бизнес-процессы (процедуры), которые связаны с взаимодействием с клиентами
	Производства	Бизнес-процессы (процедуры), которые связаны с производством продукции, имеющей потребительскую ценность для клиента
	Развития	Бизнес-процессы (процедуры), которые связаны с совершенствованием деятельности организации в целом и отдельных ее аспектов
	Обучения и роста	Бизнес-процессы (процедуры), которые связаны с развитием интеллектуальных и эмоциональных способностей работников, а также процессы развития умений и навыков
По фокусу управленческой деятельности (авторская разработка)	Управление человеческими ресурсами	Управленческие бизнес-процессы, касающиеся управления формальными и неформальными организациями внутри предприятия или отдельными работниками
	Управление информацией	Бизнес-процессы управления информационными потоками внутри организации, ключевая функция которых - обеспечивать процесс управления актуальной, достоверной и релевантной информацией
	Управление финансовыми и материальными ресурсами	Совокупность управленческих процессов, которые ориентированы на эффективное и рациональное использование ресурсов предприятия
	Управление маркетингом и конкуренцией	Группа управленческих бизнес-процессов, которые в совокупности формируют позицию компании на рынке, взаимоотношения с клиентами и целевой аудиторией. Процессы взаимодействия с конкурентами
	Управление производством	Управленческие бизнес-процессы, фокусом осуществления которых является налаживание производства, входной и выходной логистики
	Управление средой и внешними связями	Управление связями с поставщиками, посредниками, институциональными органами и др.
	Управление бизнес-моделью организации	Совокупность процессов управления, имеющих целью актуализацию и поддержку бизнес-модели предприятия

Признак классификации бизнес-процессов	Виды бизнес-процессов	Характеристика видов бизнес-процессов
По видам бизнес-процессов развития [Чернобай, 2013]	Развитие понимания рынка и потребителей	Бизнес-процессы развития, которые формируют базу информации о сущности и особенностях поведения потребителей и тенденциях развития рынка. Развитие базы данных, которая может существовать в различных формах и в дальнейшем используется в информационных потоках обеспечения управленческих решений
	Развитие стратегии организации и стратегического видения	Бизнес-процессы развития, выполняемых с целью переноса изменений внешней и внутренней среды в стратегию предприятия
	Развитие системы управления	Процессы инжиниринга и реинжиниринга управленческих систем или системы менеджмента в целом с целью повышения ее эффективности. Реорганизация управления предприятием для внедрения изменений в управленческую систему
	Развитие и обучение персонала	Бизнес-процессы ориентированы на максимальное использование умственных и интеллектуальных способностей работников и доведение уровня этих способностей в каждом конкретном случае до уровня, востребованного организацией

* Собрано, обобщено и систематизировано автором.

Заключение

Выявленная нами множественная классификация бизнес-процессов предприятия является научным основанием для обеспечения практической их ценности. Формирование целостного представления об управлении бизнес-процессами может выступать в качестве практического инструментария для руководства предприятий. Проблематика эффективности управления компанией приобретает характеристики комплексного исследования и в настоящее время находится на стыке разных научных и практических сфер: экономики, социологии, психологии, менеджмента, статистики, права и т.п. На сегодняшний день существует значительный задел в исследовании обозначенной проблематики, созданный отечественными и зарубежными учеными, однако познание ее продолжается.

Библиография

1. Абутидзе С.С. Управление качеством и реинжиниринг организаций. М., 2003. 327 с.
2. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. М., 2003. 272 с.
3. Арефьева А.В. Бизнес-процессы предприятий сферы услуг: факторы, формирования, конкурентоспособность. СПб., 2009. 96 с.
4. Беловодская А.А. Экономическое обоснование реинжиниринга бизнес-процессов производственных предприятий. Сумы, 2010. 440 с.
5. Биннер Х.Ф. Управление организациями и производством: от функционального менеджмента к процессному. М., 2010. 282 с.
6. Будагьянц Н.А. (ред.) Управление крупным предприятием. М., 2006. 384 с.
7. Виноградова А.В. Реинжиниринг бизнес-процессов в современном менеджменте. Донецк, 2005. 196 с.
8. Дорофеева В.В. Реформирование предприятий как способ их адаптации к новым макроэкономическим условиям существования // European Social Science Journal. 2011. № 3. С. 278-285.
9. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление. М., 2013. 318 с.
10. Ефимов В.В. Описание и улучшение бизнес-процессов. Ульяновск, 2005. 84 с.
11. Мазур И.И. Эффективный менеджмент. М., 2013. 555 с.

12. Ойхман Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии. М., 1997. 336 с.
13. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. М., 2004. 408 с.
14. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе. М., 2007. 288 с.
15. Харрингтон Дж. Оптимизация бизнес-процессов: документирование, анализ, управление, оптимизация. СПб., 2002. 328 с.
16. Чаадаев В.К. Бизнес-процессы в компаниях связи. М., 2004. 176 с.
17. Чернобай Л.И. Бизнес-процессы предприятия: общая характеристика и экономическая сущность // Менеджмент и предпринимательство: этапы становления и проблемы развития. 2013. № 769. С. 125-131.
18. Шеев А.В. Бизнес-процессы: основные понятия, теория, методы. М., 1999. 152 с.
19. Шемаева Л.Г. Управление качеством бизнес-процессов на предприятии. Харьков, 2017. 240 с.
20. Davenport T.H. The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign // Sloan Management Review. 1990. No. 11. P. 27.
21. Elliott J.J. Design of a product-focused customer-oriented process // Information and Software Technology. 2010. No. 42 (14). P. 973-981.
22. Porter M.E. The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. New York, 1985. 540 p.

Enterprise business processes: meaningful imperatives and classification approaches

Viktoriya V. Dorofeeva

PhD in Economics, Head of Management Department,
Baikal State University (branch in Bratsk),
664719, 14, Karla Marksa st., Bratsk, Russian Federation;
e-mail: d310574@yandex.ru

Abstract

The evolution of management science requires an in-depth study of the structure and classification of business processes. Classification aims within the whole group to put together individual elements similar to a particular feature. The choice of the classification feature of business processes will directly depend on the way they are managed. In other words, classification features are prisms through which we see a set of types of business processes of the enterprise, and then build approaches to their management. The method of classification of business processes in the future forms a set of components of the enterprise, which are covered by the process-structured approach to management. The article analyzes the scientific approaches to the classification and typology of business processes, identifies the key characteristics of their types in order to develop the author's classification. The generalizing characteristic of economic category of business processes is given and the main features of business processes are defined. Discussion of the situation in the understanding of the content of the business processes. In the future, a systematic classification of business processes of the enterprise will provide an opportunity to develop a system for assessing the effectiveness of management, which can be applied to a single industry or business model of the enterprise, and to the way of organizing the management of production processes.

For citation

Dorofeeva V.V. (2018) Biznes-protsessy predpriyatiya: sodержatel'nye imperativy i podkhody k klassifikatsii [Enterprise business processes: meaningful imperatives and classification approaches]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 8 (12A), pp. 19-29.

Keywords

Business processes, classification of business processes, enterprise, process-structural approach, management efficiency.

References

1. Abutidze S.S. (2003) *Upravlenie kachestvom i reinzhiniring organizatsii* [Quality management and organization reengineering]. Moscow.
2. Andersen B. (2003) *Biznes-protsessy. Instrumenty sovershenstvovaniya* [Business Processes. Improvement tools]. Moscow.
3. Aref'eva A.V. (2009) *Biznes-protsessy predpriyatii sfery uslug: faktory, formirovaniya, konkurentosposobnost'* [Business processes of enterprises in the service sector: factors, formation, competitiveness]. St. Petersburg.
4. Belovodskaya A.A. (2010) *Ekonomicheskoe obosnovanie reinzhiniringa biznes-protsessov proizvodstvennykh predpriyatii* [The economic rationale for the reengineering of business processes of industrial enterprises]. Sumy.
5. Binner H.F. (2010) *Upravlenie organizatsiyami i proizvodstvom: ot funktsional'nogo menedzhmenta k protsessnomu* [Management of organizations and production: from functional management to process management]. Moscow.
6. Budag'yants N.A. (ed.) (2006) *Upravlenie krupnym predpriatiem* [Management of a large enterprise.]. Moscow.
7. Chaadaev V.K. (2004) *Biznes-protsessy v kompaniyakh svyazi* [Business processes in communication companies]. Moscow.
8. Chernobai L.I. (2013) *Biznes-protsessy predpriyatya: obshchaya kharakteristika i ekonomicheskaya sushchnost'* [Business processes of an enterprise: general characteristics and economic essence]. *Menedzhment i predprinimatel'stvo: etapy stanovleniya i problemy razvitiya* [Management and entrepreneurship: stages of formation and problems of development], 769, pp. 125-131.
9. Davenport T.H. (1990) The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign. *Sloan Management Review*, 11, p. 27.
10. Dorofeeva V.V. (2011) Reformirovanie predpriyatii kak sposob ikh adaptatsii k novym makroekonomicheskim usloviyam sushchestvovaniya [Reforming enterprises as a way to adapt them to new macroeconomic conditions of existence]. *European Social Science Journal*, 3, pp. 278-285.
11. Efimov V.V. (2005) *Opisanie i uluchshenie biznes-protsessov* [Description and improvement of business processes]. Ulyanovsk.
12. Eliferov V.G. (2013) *Biznes-protsessy: reglamentatsiya i upravlenie* [Business processes: regulation and management]. Moscow.
13. Elliott J.J. (2010) Design of a product-focused customer-oriented process. *Information and Software Technology*, 42 (14), pp. 973-981.
14. Hammer M. (2007) *Reinzhiniring korporatsii. Manifest revolyutsii v biznese* [Reengineering Corporation. Manifesto of the revolution in business]. Moscow.
15. Harrington J. (2002) *Optimizatsiya biznes-protsessov: dokumentirovanie, analiz, upravlenie, optimizatsiya* [Optimization of business processes: documentation, analysis, management, optimization]. St. Petersburg.
16. Mazur I.I. (2013) *Effektivnyi menedzhment* [Effective management]. Moscow.
17. Oikhman E.G. (1997) *Reinzhiniring biznesa: reinzhiniring organizatsii i informatsionnye tekhnologii* [Business reengineering: organization reengineering and information technology]. Moscow.
18. Porter M.E. (1985) *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York
19. Repin V.V. (2004) *Protsessnyi podkhod k upravleniyu. Modelirovanie biznes-protsessov* [Process approach to management. Business process modeling]. Moscow.
20. Sheer A.V. (1999) *Biznes-protsessy: osnovnye ponyatiya, teoriya, metody* [Business processes: basic concepts, theory, methods]. Moscow.
21. Shemaeva L.G. (2017) *Upravlenie kachestvom biznes-protsessov na predpriyatii* [Quality management of business processes in the enterprise]. Kharkov.
22. Vinogradova A.V. (2005) *Reinzhiniring biznes-protsessov v sovremennom menedzhmente* [Reengineering of business processes in modern management]. Donetsk.