

Научная статья

Original article

УДК 33

doi: 10.55186/2413046X\_2023\_8\_6\_264

**ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КАК КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР  
ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПРЕДПРИЯТИЯ: АНАЛИЗ МЕТОДОВ И ПРАКТИЧЕСКИХ  
ПРИМЕРОВ**

**OPTIMIZATION OF BUSINESS PROCESSES AS A KEY FACTOR IN  
IMPROVING THE EFFICIENCY OF AN ENTERPRISE: ANALYSIS OF  
METHODS AND PRACTICAL EXAMPLES**



**Мурзагалина Гульназ Миннуловна**, кандидат экономических наук, доцент, кафедра экономики и управления, Стерлитамакский филиал ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий» [g.m.murzagalina@struust.ru](mailto:g.m.murzagalina@struust.ru)

**Береснев Евгений Андреевич**, кафедра гостиничного и туристического менеджмента, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», [z.beresnev@mail.ru](mailto:z.beresnev@mail.ru)

**Сергеев Николай Никифорович**, Филиал Удмуртского государственного университета, Воткинск, [sergeev-11@mail.ru](mailto:sergeev-11@mail.ru)

**Кузнецова Светлана Борисовна**, к.э.н., кафедра Экономика предприятий и организаций, Набережночелнинский институт (филиал) КФУ

**Калмыкова Мария Александровна**, кафедра финансов устойчивого развития, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, [kalm.masha@yandex.ru](mailto:kalm.masha@yandex.ru)

**Murzagalina Gulnaz Minnulovna**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Department of Economics and Management, Sterlitamak Branch of the Ufa University of Science and Technology, g.m.murzagalina@struust.ru

**Beresnev Evgeny Andreevich**, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Plekhanov Russian University of Economics", Department of Hotel and Tourism Management, z.beresnev@mail.ru

**Sergeyev Nikolay Nikiforovich**, Branch of Udmurt State University in Votkinsk, sergeev-11@mail.ru

**Kuznetsova Svetlana Borisovna**, Naberezhnye Chelny Institute (Branch) of KFU, Department of Economics of Enterprises and Organizations, Candidate of Economics

**Kalmykova Maria Alexandrovna**, Department of Finance of Sustainable Development, Plekhanov Russian University of Economics, kalm.masha@yandex.ru

**Аннотация.** В статье исследуется необходимость оптимизации бизнес-процессов, призванных повысить эффективность деятельности предприятия. Автор анализирует различные методы оптимизации бизнес-процессов, такие как Lean, Six Sigma, BPMN и рассматривает возможности применения их на практике. Также подробно рассматривается процесс оптимизации бизнес-процессов с учетом особенностей той или иной отрасли, в которой действует компания. Работа включает практические примеры успешной оптимизации бизнес-процессов в различных отраслях.

Как указывает автор, бизнес-процессы играют важную роль в повышении эффективности деятельности предприятия. В частности, оптимизированные бизнес-процессы позволяют снизить вероятность ошибок и повысить качество продукции или услуг, что в свою очередь повышает удовлетворенность клиентов и ведет к повышению продаж. Также, бизнес-процессы, подвергнутые оптимизации, позволяют сократить время выполнения задач, улучшить использование ресурсов и сократить ненужные

операции. Результатом указанного выше может стать значительное снижение затрат на производство, обслуживание клиентов и другие операции.

За счет систематического анализа бизнес-процессов повышается глубокое понимание операций, выполняемых предприятием. Автоматизированные системы управления бизнес-процессами помогают координировать работу участников процессов, предоставлять полезную информацию о ходе выполнения задач и управлять выполнением процессов. Рассматриваемые процессы дадут возможность предприятию быстро реагировать на изменения внешней среды и оперативно принимать меры по улучшению продукции или услуг.

В работе сформулирован вывод о том, что оптимизация бизнес-процессов является важным фактором для повышения эффективности деятельности предприятия. Одним из ключевых преимуществ оптимизации бизнес-процессов является улучшение качества продукции и удовлетворенности клиентов. Также, оптимизация бизнес-процессов позволяет снизить издержки и повысить производительность, что в свою очередь увеличивает прибыльность предприятия. Оптимизация бизнес-процессов должна рассматриваться как постоянный процесс, который требует постоянной проверки и совершенствования. Современным компаниям следует регулярно анализировать свои бизнес-процессы и применять соответствующие методы оптимизации для повышения эффективности и конкурентоспособности.

**Abstract.** The article examines the need to optimize business processes designed to improve the efficiency of the enterprise. The author analyzes various methods of optimizing business processes, such as Lean, Six Sigma, BPMN and considers the possibilities of applying them in practice. The process of optimizing business processes is also considered in detail, taking into account the specifics of a

particular industry in which the company operates. The work includes practical examples of successful optimization of business processes in various industries.

As the author points out, business processes play an important role in improving the efficiency of an enterprise. In particular, optimized business processes can reduce the likelihood of errors and improve the quality of products or services, which in turn increases customer satisfaction and leads to increased sales. Also, business processes that have been optimized can reduce task execution time, improve resource utilization and reduce unnecessary operations. The result of the above can be a significant reduction in production costs, customer service and other operations.

Due to the systematic analysis of business processes, a deep understanding of the operations performed by the enterprise increases. Automated business process management systems help coordinate the work of process participants, provide useful information about the progress of tasks and manage the execution of processes. The processes under consideration will enable the company to respond quickly to changes in the external environment and promptly take measures to improve products or services.

The paper concludes that the optimization of business processes is an important factor for improving the efficiency of the enterprise. One of the key advantages of optimizing business processes is to improve product quality and customer satisfaction. Also, optimization of business processes allows you to reduce costs and increase productivity, which in turn increases the profitability of the enterprise. Optimization of business processes should be considered as an ongoing process that requires constant review and improvement. Modern companies should regularly analyze their business processes and apply appropriate optimization methods to increase efficiency and competitiveness.

**Ключевые слова:** бизнес-процессы, оптимизация, предприятие, повышение эффективности деятельности

**Keywords:** business processes, optimization, enterprise, efficiency improvement

Бизнес-процесс представляет собой последовательность связанных между собой действий, которые выполняются на предприятии с целью достижения конкретного результата. Бизнес-процессы предполагают решение рутинных и нетипичных задач, реализация же бизнес-процессов может производиться как одним, так и несколькими участниками[4].

Бизнес-процессы осуществляются во всех сферах деятельности предприятия – от закупок и производства до продаж и обслуживания клиентов, позволяют предприятию оптимизировать свою деятельность, улучшать качество продукции и услуг, сокращать затраты и повышать эффективность.

Управление бизнес-процессами включает в себя анализ и оптимизацию процессов с целью повышения эффективности и улучшения качества, и с этой целью используются различные методы, такие как Lean, Six Sigma, BPMN и другие. Управление бизнес-процессами также предполагает разработку и внедрение автоматизированных систем управления бизнес-процессами (BPM-систем), позволяющих автоматизировать выполнение процессов и управлять ими [3].

Соответственно, бизнес-процессы являются важным элементом деятельности предприятия, и их оптимизация и управление способны значительно повысить эффективность и конкурентоспособность компании.

Бизнес-процессы играют важную роль в повышении эффективности деятельности предприятия. В частности, оптимизированные бизнес-процессы позволяют снизить вероятность ошибок и повысить качество продукции или услуг, что в свою очередь повышает удовлетворенность клиентов и ведет к повышению продаж. Также, бизнес-процессы, подвергнутые оптимизации, позволяют сократить время выполнения задач, улучшить использование ресурсов и сократить ненужные операции. Результатом указанного выше может стать значительное снижение затрат на производство, обслуживание клиентов и другие операции.

Оптимизация бизнес-процессов позволяет сократить время выполнения задач, улучшить координацию между участниками процесса, а также сократить количество ошибок, что приведет к более быстрой и эффективной работе предприятия. Систематический анализ бизнес-процессов позволяет лучше понимать и управлять операциями предприятия. Автоматизированные системы управления бизнес-процессами помогают координировать работу участников процессов, предоставлять полезную информацию о ходе выполнения задач и управлять выполнением процессов. Рассматриваемые процессы дадут возможность предприятию быстро реагировать на изменения внешней среды и оперативно принимать меры по улучшению продукции или услуг.

Соответственно, оптимизация бизнес-процессов является ключевым фактором в повышении эффективности деятельности предприятия. Она позволяет улучшить качество продукции и услуг, сократить затраты и повысить эффективность работы предприятия, что в свою очередь способствует улучшению репутации компании и увеличению прибыли.

Специалистами разработаны различные методологические подходы к совершенствованию и оптимизации бизнес-процессов. Рассмотрим их подробно. Первая методология – Lean. Указанная методология оптимизации бизнес-процессов была разработана японской компанией Toyota в 1950-х годах. Она основана на принципе минимизации потерь и устранении ненужных операций в бизнес-процессах и ориентирована на повышение эффективности предприятия путем улучшения качества продукции, сокращения времени производства и снижения затрат.

Данная методология ориентирована на удовлетворение потребностей клиентов, а не на увеличение объемов производства. Соответственно, процессы должны быть ориентированы на производство продуктов и услуг, которые соответствуют потребностям клиентов.

Также Lean стремится к устранению любых операций, которые не добавляют ценности для клиента. Данный процесс предполагает устранение излишеств, дефектов, задержек, перепроизводства, неправильных инвентаризаций и неэффективной обработки.

Указанная методология стремится к производству товаров и услуг опережающим способом, в связи с чем компания должна производить продукцию и услуги заранее, чтобы удовлетворить потребности клиентов и избежать задержек [1].

Lean предполагает систематический подход к оптимизации бизнес-процессов, который включает в себя анализ текущих процессов, определение и устранение проблем и постоянное улучшение. Также рассматриваемая методология предполагает сотрудничество и уважение между участниками процессов, что предполагает совместную работу участников команды, которые должны работать вместе, обмениваться знаниями и опытом и совместно решать проблемы.

Соответственно, методология Lean является эффективным методом оптимизации бизнес-процессов, который позволяет предприятию снизить затраты, повысить качество продукции и услуг, ускорить производственные процессы.

Компания Nike является примером успешного применения методологии Lean. В рамках проекта «Nike Lean» компания сократила время производственного цикла на 83% и снизила количество бракованных изделий на 50%. Благодаря использованию методологии Lean компания смогла увеличить прибыль и улучшить удовлетворенность своих потребителей.

Следующая методология – это Six Sigma, которая была разработана компанией Motorola в 1980-х годах. Указанная методология использует статистические методы и инструменты для улучшения качества продукции, уменьшения дефектов и сокращения затрат на предприятии. Ее основная идея заключается в том, что компания должна стремиться к тому, чтобы

количество дефектов в производственном процессе было не более шести на миллион возможностей. Соответственно, компания должна использовать статистические методы для измерения производственных процессов, выявления и устранения проблем и постоянного улучшения [5].

Методология Six Sigma включает в себя несколько основных шагов. На первом шаге необходимо определить, какие проблемы существуют в бизнес-процессах, которые необходимо решить. Следующим шагом является измерение производственных процессов, чтобы определить, насколько хорошо они работают и где возникают проблемы.

После измерения процессов необходимо провести анализ данных, чтобы выявить причины возникновения проблем. Далее принимаются меры для улучшения бизнес-процессов и устранения проблем.

На последнем шаге производится контроль производственных процессов, чтобы убедиться, что проблемы были решены и процессы работают эффективно.

Рассматриваемая методология предполагает широкий спектр статистических инструментов, таких как диаграммы Парето, гистограммы, диаграммы рассеяния и др. для анализа данных и выявления проблем. Также используется методология DMAIC (определение, измерение, анализ, улучшение, контроль) для решения проблем и улучшения бизнес-процессов.

Благодаря использованию Six Sigma, компании Motorola удалось снизить количество бракованных изделий и улучшить удовлетворенность потребителей, что в свою очередь привело к значительному росту продаж.

Еще одним примером применения Six Sigma является компания General Electric, которая в 1995 году запустила программу «Work-Out», направленную на оптимизацию бизнес-процессов внутри компании, в результате чего удалось сократить время прохождения бизнес-процессов и повысить качество продукции, что привело к увеличению прибыли компании.



Компания Toyota использовала данную методологию для улучшения своих производственных процессов. В частности, рассматриваемой компании удалось снизить количество бракованных изделий и улучшить производительность, что привело к значительному росту прибыли компании.

Третья методология – BPMN (Business Process Model and Notation). BPMN является стандартом для моделирования бизнес-процессов и используется для описания, анализа и оптимизации процессов на предприятии. Основным принципом методологии BPMN выступает следующее: бизнес-процессы моделируются в виде диаграмм, которые отображают последовательность шагов и связи между ними. Диаграммы BPMN могут быть использованы для моделирования как простых, так и сложных процессов, включая процессы, в которых участвуют различные отделы и системы.

BPMN предоставляет набор графических элементов, которые используются для создания диаграмм бизнес-процессов, таких как задачи, события, шлюзы, потоки данных и др. Каждый элемент имеет определенное значение и описание, что упрощает взаимопонимание между участниками проекта и понимание работы процесса. Данная методология дает возможность описывать процессы более точно и понятно, что уменьшает риски ошибок и недопонимания в команде, анализировать и оптимизировать процессы, выявляя узкие места и проблемные зоны, улучшать коммуникацию между участниками проекта и управляющими, ускорять внедрение изменений и новых бизнес-процессов, так как новые процессы могут быть быстро описаны и реализованы на основе готовых шаблонов, а также стандартизировать описание бизнес-процессов и унифицировать их реализацию [3].

В медицинских компаниях внедрение BPMN позволило улучшить процесс приема пациентов, сократить время ожидания и увеличить эффективность работы медицинского персонала. Создание диаграммы BPMN

позволяет оптимизировать процессы приема пациентов, включая регистрацию, прохождение медицинского осмотра, назначение лечения и выписку из больницы. В результате есть возможность снизить количество ошибок, улучшить координацию между различными участниками процесса и улучшить общую эффективность медицинского учреждения.

Внедрение BPMN на уровне производственных компаний позволяет интенсифицировать процесс производства, сократить время на сборку готовой продукции и управление складом. Диаграмма в рамках BPMN дает возможность оптимизировать процессы производства, включая проектирование, закупку материалов, производство и отгрузку готовой продукции. Результатом данной работы стало увеличение скорости производства, снижение затрат и увеличение качества готовой продукции.

Разработка и внедрение автоматизированных систем управления бизнес-процессами (BPM-систем) является одним из методов оптимизации бизнес-процессов на предприятии. BPM-системы представляют собой программные платформы, которые позволяют автоматизировать управление бизнес-процессами, улучшать их эффективность и контролировать их исполнение.

BPM-системы включают в себя инструменты для моделирования, автоматизации, анализа и оптимизации бизнес-процессов, а также для мониторинга и управления исполнением процессов. Они позволяют создавать цифровые карты бизнес-процессов, автоматизировать рутинные операции, оптимизировать потоки данных и управлять персоналом [4].

Рассмотрим несколько практических примеров внедрения BPM-систем на предприятиях различных отраслей. Так, на уровне производственных компаний внедрение BPM-системы позволяет автоматизировать процессы управления складом и производственным процессом, сократить время на подготовку производства и сборку готовой продукции, уменьшить количество брака и сократить затраты на складские запасы.

В рамках компаний финансовой сферы внедрение BPM-системы позволило автоматизировать процессы кредитования и рассмотрения заявок, что позволяет сократить время на принятие решений и увеличению скорости обработки большего числа заявок, уменьшило риски ошибок и повысило уровень управления процессами.

Если рассматривать компании, осуществляющие розничную торговлю, то необходимо отметить, что внедрение BPM-системы позволило автоматизировать процессы управления запасами и логистики, что снизило количество ошибок и сократило время доставки товаров на склад и к клиентам, а также улучшило уровень обслуживания клиентов.

В системе образования внедрение BPM-системы позволило автоматизировать процессы управления учебным процессом и документооборотом, улучшить доступность информации для студентов и преподавателей, а также повысить эффективность управления ресурсами и сократить затраты на бумажную документацию.

Рассмотренные примеры показывают, как внедрение BPM-системы может привести к улучшению эффективности работы предприятий, сокращению затрат и повышению качества обслуживания клиентов. Важно отметить, что успешное внедрение BPM-системы требует правильной оценки потребностей предприятия и тщательного планирования процесса внедрения, а также оценки результатов внедрения и корректировки системы в соответствии с потребностями предприятия.

Таким образом, оптимизация бизнес-процессов является важным фактором для повышения эффективности деятельности предприятия. Одним из ключевых преимуществ оптимизации бизнес-процессов является улучшение качества продукции и удовлетворенности клиентов. Также, оптимизация бизнес-процессов позволяет снизить издержки и повысить производительность, что в свою очередь увеличивает прибыльность предприятия. Оптимизация бизнес-процессов должна рассматриваться как

постоянный процесс, который требует постоянной проверки и совершенствования. Современным компаниям следует регулярно анализировать свои бизнес-процессы и применять соответствующие методы оптимизации для повышения эффективности и конкурентоспособности.

#### **Список источников**

1. Бжассо А.А., Канюкова И.О. Содержание, методы бизнес-анализа и его роль в оптимизации бизнес-процессов // Экономика и бизнес: теория и практика. 2021. №3-1.
2. Гордеева Е.И. Кросс-функциональные бизнес-процессы как новый объект исследования // Учет. Анализ. Аудит. 2022. №3.
3. Москалёва И.М., Батылина Н.А. Анализ бизнес-процессов как инструмент оптимизации и рационализации // CETERIS PARIBUS. 2022. №12.
4. Нурышов Н.М. Инновационные бизнес-технологии и особенности оптимизации бизнес-процессов // Экономика и бизнес: теория и практика. 2023. №1-2 (95).
5. Попов Н.А. Оптимизация производственных процессов в условиях цифровизации // СРРМ. 2019. №1.

#### **References**

1. Bzhasso A.A., Kanyukova I.O. Content, methods of business analysis and its role in optimizing business processes // Economics and Business: theory and practice. 2021. No. 3-1.
2. Gordeeva E.I. Cross-functional business processes as a new object of research // Accounting. Analysis. Audit. 2022. №3.
3. Moskaleva I.M., Batalina N.A. Analysis of business processes as a tool for optimization and rationalization // CETERIS PARIBUS. 2022. No. 12.
4. Nuryshov N.M. Innovative business technologies and features of optimization of business processes // Economics and Business: theory and practice. 2023. №1-2 (95).

5. Popov N.A. Optimization of production processes in the conditions of digitalization // СРМ. 2019. No. 1.

**Для цитирования:** Мурзагалина Г.М., Береснев Е.А., Сергеев Н.Н., Кузнецова С.Б., Калмыкова М.А. Оптимизация бизнес-процессов как ключевой фактор повышения эффективности деятельности предприятия: анализ методов и практических примеров // Московский экономический журнал. 2023. № 6. URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-ekonomicheskij-zhurnal-6-2023-12/>

©Мурзагалина Г.М., Береснев Е.А., Сергеев Н.Н., Кузнецова С.Б., Калмыкова М.А., 2023. Московский экономический журнал, 2023, № 6.