

Performance measurement and optimization of business-processes in multinational enterprises

Hamidov H.¹, Rzayev A.², Huseynli A.³, Shamkhalova S.⁴ (Republic of Azerbaijan)

Измерение эффективности и оптимизация бизнес-процессов в транснациональных предприятиях

Гамидов Г. И.¹, Рзаев А. Я.², Гусейнли А. Т.³, Шамхалова С. О.⁴ (Азербайджанская Республика)

¹Гамидов Гамид Инсаф оглы / Hamidov Hamid - доктор философии по экономике, доцент, кафедра управления бизнесом;

²Рзаев Анар Яшар оглы / Rzayev Anar - доктор философии по экономике, старший преподаватель, кафедра международной экономики;

³Гусейнли Айтан Тайяр кызы / Huseynli Aytan - доктор философии по экономике, старший преподаватель;

⁴Шамхалова Самира Октай кызы / Shamkhalova Samira - доктор философии по экономике, преподаватель, кафедра управления бизнесом

Азербайджанский государственный экономический университет, г. Баку, Азербайджанская Республика

Аннотация: экономические реформы, проводимые в Азербайджане, повысили внимание к проблеме качества. На данный момент основной проблемой предприятий является выпуск конкурентоспособной продукции. Чтобы решить данную проблему, предприятия должны определить бизнес-процессы, которые отражает в себе систему контроля качества.

Наличие системы качества, правильно определяющей бизнес-процессы увеличивает вероятность успеха предприятий на внешних рынках. В связи с этим эта статья посвящается правильному управлению и оптимизации бизнес-процессов.

Abstract: the economic reforms carried out in Azerbaijan, increased attention to the quality problem. At the moment, the main problem of business is the production of competitive products. To solve this problem, companies should define business processes, which reflects the quality control system. Availability of quality system correctly identifies the business processes increases the probability of success of companies in foreign markets. Therefore, this article is dedicated to the proper management and optimization business processes.

Ключевые слова: бизнес-процесс, модель бизнес-процессов, экономическая эффективность, высококачественные услуги, оптимизация.

Keywords: business process, models of business process, economic efficiency, quality services, optimization.

Одной из основных целей бизнеса является сокращение расходов и повышение качества информации. Для этого требуется урегулирование проводимых работ в стандартизации деятельности, формировании производственного механизма в едином направлении а также минимизация ошибок в управлении. С этой точки зрения оценивание экономической эффективности бизнес-процессов, может способствовать повышению конкурентоспособности.

ERP-системы (Enterprise Resource Planning System) в управлении ключевыми бизнес-процессами, которые включают в себя описание математических основ различных уровней бизнес-процессов и внедрения автоматизированных систем управления может стать основой для разработки математического программного обеспечения. Всё это, из-за снижения роли интуитивных решений и за счёт возрастания научного вклада способствует повышению эффективности управления и повышает актуальность [3].

Бизнес-процесс – это взаимосвязь деятельности какой-либо организации для достижения определенных результатов. Для компании, занимающейся производством его бизнес-процессами могут быть производство, планирование, закупка, финансы и др. В бизнесе процессы имеют входы и выходы. Как правило, процессы планируются в соответствии с условиями управления. Если возникнут трудности в определении соответствия требованиям конечной продукции и если будет определено, что это не является экономически эффективным, то в таком случае, процессы будут относиться к категории "Специальные процессы". Как результат бизнес-процессов можно отметить предлагаемые услуги; производимые или ввозимые товары и продукции, готовое программное обеспечение, технические средства, материалы и полуфабрикаты для вторичного производства.

Процесс «Dictionary Larousse» выражается как закономерность определенных действий и движений. Согласно Жаблонскому, это название дано комплексу последовательной деятельности взаимосвязанных импутов, которые следуют друг за другом.

Прежде мы отметили, что одним из главных целей бизнеса является сокращение расходов обслуживания и повышение качества деятельности. Для этого требуется урегулирование проводимых работ в стандартизации деятельности, формировании производственного механизма в едином

направлении а также минимизация ошибок в управлении. В связи с этим, общая модель бизнес-процессов (BPUM) может быть принята как гибкий инструмент для определения и анализа процессов необходимые для деятельности бизнеса.

Основная цель применения BPUM обеспечение базы развития процессов согласовано со стандартной терминологией. BPUM считается одной из стандартных моделей, которая используется в управлении процессами в Европейских странах, обладающая очень динамической структурой. Модель, в зависимости от характера бизнеса, позволяет деятельности координацию с человеческими ресурсами, а также создание системы на основе определенной технологической схемы. Например, осуществляется определение спроса на показатели, предусмотренные в рамках деятельности, проектирования, создания системы обслуживания, сбора сведений (информаций), обработки, анализа, распространения, архивирования и оценки [1].

В сущности, оценивание экономической эффективности бизнеса требует расчета затрат отдельных его типов. В зависимости от типа бизнеса, используя расчеты затрат можно измерить стоимость деятельности. Расчет затрат в зависимости от типа деятельности является методологией расчета по распределению деятельности а не по расчетам товаров и услуг. На самом деле деятельность это часть работы или заданий, происшествий осуществляемые с определенной целью. Расчет стоимости деятельности не отменяет или же не изменяет сумму расходов. В нем содержится информация об использовании фактических затрат. Расчет стоимости различной деятельности в процессах, проводятся в следующих этапах:

- определяется деятельность по процессам;
- определяется стоимость по каждой деятельности;
- определяется носитель стоимости по каждой деятельности;
- рассчитываются нормы косвенных затрат;
- затраты распределяются на работу.

Принимая во внимание вышесказанное, подсчитаем стоимость процессов по «Кредитному департаменту» банковского сектора, являющимся организационно-правовой формой «Открытого Акционерного Общества». Во-первых, следует сгруппировать общее рабочее время и фактическое рабочее время (см. схему 1):

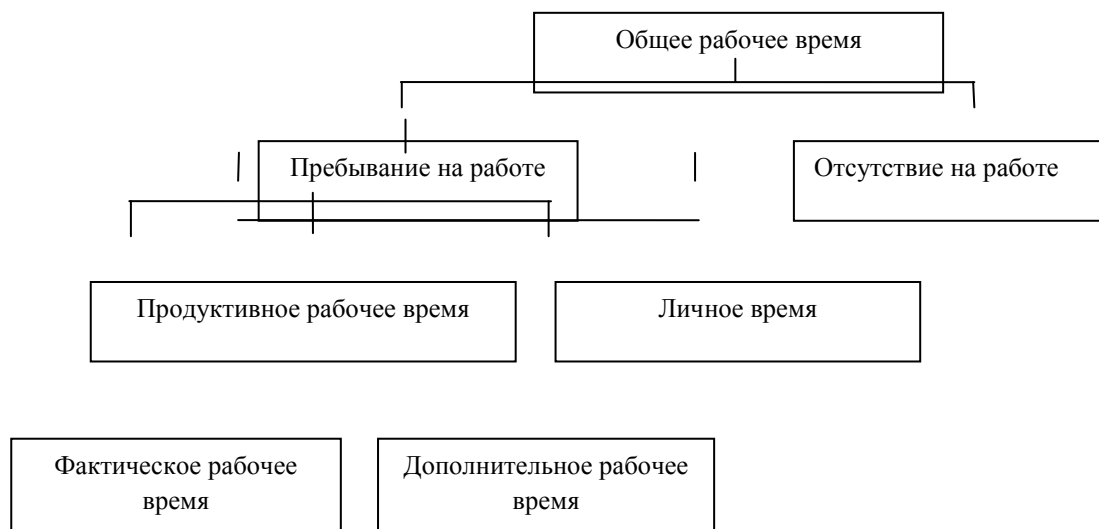


Рис. 1. Схема - Общее рабочее время и фактическое рабочее время

Следует отметить, что для регулярного проведения анализа по кредитным рынкам, совершенствования кредитной политики и условий продукции в соответствии с рыночными изменениями, в том числе для регулярной подготовки предложения о новых продуктах, обеспечивающая непрерывный приток крупных кредитов и их оценки, а также для прослеживания внедрения системы внутреннего контроля требуется подсчет по отдельной стоимости процесса выдачи кредитов [2].

Фактическое время работы каждого работника по различным должностям в кредитном департаменте рассчитаны в нижеследующей таблице. (см. табл. 2)

После расчета фактического рабочего времени каждого сотрудника кредитного департамента, работающего в различных должностях можно рассчитать общую стоимость процесса. Как видно из таблицы 2, сумма средней стоимости по минутам сотрудника кредитного департамента округляется до 0,17.

Таблица 2. Фактическое время работы каждого работника по различным должностям в кредитном департаменте

Сотрудник банка (кредитный департамент)	
Предварительные рабочие дни (52*5)	260
Отпуск/Праздники (4 недели)	20
Остальные рабочие дни	240
Бюллетень/Семинары	10
Фактические рабочие дни/годовой	230
Часы/Недели	40
Часы/дни	8
Часы/годовой	1,840
Минуты/годовой	110,400
Для других календарей	10%
Оставшиеся минуты	99,360
Потраченные для личных нужд	10%
Фактические годовые рабочие минуты	89,424
Расходы по стоимости рабочей силы труда	12000
Расходы по стоимости минуты трудовой силы	0.134
Смета материальных затрат	25%
Материальная стоимость по каждому сотруднику	3000
Материальная стоимость по каждой минуте	0.034
Сумма средней стоимости/минута	0.168

Источник: разработан автором на основе кадровой документации

По аналогии средняя стоимость по минутам рассчитывается у главы отдела по документации (0,15), у кредитного менеджера (0,25). Принимая во внимание указанные выше значения, можно рассчитать величину общего процесса кредитного управления. (см. табл. 3)

В кредитном департаменте стоимость общего процесса было установлено в 17.26. Расчет стоимости процесса по основным структурным подразделениям бизнеса выполняется в основном с целью повышения эффективности операций и оптимизации бизнес-процессов. А это является важным методом эффективного представления высококачественных услуг, с наименьшими затратами и в короткие сроки.

Таблица 3. Расчет стоимости процесса в кредитном департаменте

Чиновник отдела	Директор отдела документаци и	Кредит ный менеджер	Менедж ер по минутам	Время процесса	Стоимо сть процесса	17,26
Клиент хочет получить потребительский кредит						
Проводит встречу с клиентом			0.17	20.0	3.40	
Помогает в заполнении кредитного бланка			0.17	15.0	2.55	
Передает бланк в отдел документации			0.17	1.5	0.26	

	Проверяет форму заявки		0.15	3.0	0.45
	Анализирует кредитный перевод и финансовое состояние		0.15	15.00	2.25
		Проверяет и принимает заявку	0.25	10.0	2.50
	Готовит кредитный договор		0.15	15.0	2.25
	Открывает кредит в системе ИТ		0.15	7.00	1.05
Клиент подписывает договор			0.17	5.00	0.85
Представляет клиенту кредит			0.17	10.0	1.70

Источник: разработан автором на основе кадровой документации.

Процесс оптимизации осуществляется в процессе детального анализа и обсуждения с заинтересованными сторонами. Оптимизация в основном проводится последовательно следующим образом:

- Процесс анализируется;
- Подготавливается отчет по анализу процесса, определяется время для обсуждения с заинтересованными сторонами и оправляется им отчет.

Совместно с заинтересованными сторонами анализируются недостатки в процессе. В итоге анализа, подготавливается отчет по оптимизации а также его бизнес-план и представляется на рассмотрение Совету Правления. После утверждения бизнес-плана и отчета под руководством «Уполномоченной Комиссии» осуществляется план работы.

«Уполномоченная Комиссия» по согласованию с Департаментом финансов один раз в году дает отчет Совету Правления о результатах оптимизации и эффективности процессов.

Процесс оптимизации проводится для повышения эффективности наиболее важных операций бизнес-подразделений. Это создает основу эффективного представления высококачественных услуг с наименьшими затратами и в короткие сроки.

Литература

1. Bandara W., Gable G. G. & Rosemann, M. (2005). Factors and Measures of Business Process Modeling: Model Building Through a Multiple Case Study. *European Journal of Information Systems*, 14(4), 347-360.
2. Becker J. & Schütte R. (2004). *Handelsinformationssysteme* (in German: Retail Information Systems) (2nd ed.). Landsberg/Lech, Germany: Moderne Industrie.
3. BPMI.org, & OMG. (2006). *Business Process Modeling Notation Specification. Final Adopted Specification*. Retrieved February 20, 2006.
4. CCTA (2000). *Service Support. IT Infrastructure Library Series*. London: The Stationery Office Books.