

Научная статья  
https://doi.org/10.24412/2220-2404-2024-10-23  
УДК 332



## ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ: ОПТИМИЗАЦИЯ И ПРИМЕНЕНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА НА ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

*Не Шумань<sup>1</sup>, Самыгин С.И.<sup>2</sup>  
Дальневосточный федеральный университет<sup>1</sup>,  
Ростовский государственный экономический университет<sup>2</sup>*

**Аннотация.** Данная статья посвящена вопросам эффективного управления бизнес-процессами и менеджмента на государственных предприятиях. Целью статьи является изучение эффективных практик управления бизнес-процессами на предприятиях государственного сектора, и изучение стратегий менеджмента с целью оптимизации производства. Для ее реализации мы определили следующие задачи: проанализировать основные методы и стратегии, применяемые для оптимизации бизнес-процессов на предприятиях; выявить основные проблемы и пути их решения для повышения эффективности бизнеса. Для исследования применялся сравнительный анализ с применением метода обобщения и интерпретации результатов. При анализе информации мы пришли к следующему заключению, что основной проблемой на пути оптимизации бизнес-процессов становится излишняя бюрократизация на предприятии, свойственная государственному сектору экономике. В связи с этим, на предприятиях вводится новая система электронной оптимизации документооборота (СЭД); также CRM системы и инновационные технологии (ИИ), где произошло совершенствование коммуникации внутри предприятий (между отделами и взаимообмен опытом между другими организациями).

**Ключевые слова:** бизнес, бизнес-процессы, процесс, оптимизация, реинжиниринг, CRM системы, цифровые платформы, оптимизация бизнес-процессов.

## EFFECTIVE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES: OPTIMIZATION AND APPLICATION OF MODERN MANAGEMENT TOOLS IN STATE ENTERPRISES

*Nie Shuman<sup>1</sup>, Sergey I. Samygin<sup>2</sup>  
Far Eastern Federal University<sup>1</sup>,  
Rostov State University of Economics<sup>2</sup>*

**Abstract.** This article is devoted to the issues of effective business process management and management at state enterprises. The purpose of the article is to study effective practices of business process management at public sector enterprises and to study management strategies in order to optimize production. For this purpose, we have formed the following tasks: to analyze the main methods and strategies used to optimize business processes at enterprises; to identify the main problems and ways to solve them to improve business efficiency. For the study, a comparative analysis was used using the method of generalization and interpretation of results. When analyzing the information, we came to the following conclusion that the main problem on the way to optimization of business processes is excessive bureaucratization at the enterprise, which is typical for the public sector of the economy. In this regard, a new system of electronic document management optimization (EDMS) is being introduced at enterprises; also CRM systems and innovative technologies (AI), where communication within enterprises (between departments and exchange of experience between other organizations) has been improved.

**Key words:** business, business processes, process, optimization, reengineering, CRM systems, digital platforms, business process optimization.

### Введение.

Эффективное управление бизнес-процессами — это ключевая основа успеха любой ком-

пании и движущая ее силы. Оно помогает улучшить рабочие процессы, повысить эффективность и качество всей работы организации, и облегчение труда для сотрудников.

Для того чтобы, изучить основные вопросы эффективного управления бизнес-процессов и их оптимизации, необходимо рассмотреть понятия «бизнес» и «процесс».

Как отмечает Е. В. Пирогова, «Бизнес — это предпринимательская деятельность, по собственной инициативе на свой страх и риск, за счёт собственных или заёмных средств, с целью получения прибыли и развития собственного дела. Это ключевой элемент рыночной экономики, который пронизывает все её аспекты». В качестве основного субъекта данной деятельности может выступать физическое лицо, юридическое или самостоятельного предпринимателя [1].

Понятие «процесс», по мнению Е.В. Пироговой — «это последовательность изменений, происходящих в развитии чего-либо. Процесс представляет собой упорядоченную последовательность действий, необходимых для обработки экономически значимого объекта» [7].

Таким образом, понятие «бизнес-процесс» определяется как организованную по определенной системе совокупность действий, которые направлены на достижение поставленных целей, которые контролируются определенными правилами и нормами. В этой системе с помощью ресурсов и управляющего воздействия результаты процесса, которые представляют ценность для потребителей, а также для сотрудников [7].

Внедрение систем управления бизнес-процессами с целью оптимизации помогает компаниям реагировать на быстро меняющиеся изменения в экономическом мире, и вызовам внутри страны (изменения спроса, рынков). Успешное применение стратегий оптимизации бизнес-процессов также помогает улучшить условия труда, качества предоставляемых услуг, товаров и продукции, повысить конкурентоспособность компании. Однако, оптимизация бизнес-процессов требует значительных финансовых вливаний и инвестиций [2]. Предприятия должны обучать сотрудников, закупать и устанавливать необходимое оборудование и программное обеспечение, а также к проведению аудита и ревизии текущих бизнес-процессов. Кроме того, важно привлечь квалифицированных специалистов, которые будут управлять и поддерживать систему управления бизнес-процессами [3].

#### Результаты.

Для оптимизации бизнес – процессов на государственных предприятиях использовались следующие методы управления бизнес – процессов:

СЭД (Система электронного документооборота) — представляет собой компьютерная программа или программное обеспечение и т.п., которая позволяет организовать и автоматизировать работу с электронными документами на протяжении всего их использования.

Использование отечественных IT сервисов, что значительно снижает затраты на другие зарубежные сервисы; также обеспечивает качественную техническую поддержку клиентов и быструю обратную связь (например, онлайн банкинг Сбербанка, цифровые сервисы Яндекс, Avito (продажа услуг того или иного предприятия или компании)). Использование современных платформ оптимизации бизнес-процессов (BPM – Business process management, позволяет оптимизировать продажи и систему управления финансированием; RPA – Robotic process automation, которая позволяет повысить скорость выполнения рутинных задач, типа ежедневных отчетов, обработки большого количества данных).

Оптимизация коммуникации внутри и вне предприятий (CRM – Customer relationship management, где предоставляется открытый доступ к информации для всех сотрудников и наиболее точное реагирование на сообщения клиентов, потребителей с целью улучшения взаимоотношений). Улучшение ведения отчетности и системы контроля [4].

Внедрение эффективных методик для оптимизации бизнес-процессов на предприятии государственного сектора привело к следующим результатам:

Увеличение скорости выполнения операционных задач, их эффективности и результативности выполнения.

Снизилась затрат и времени на выполнения задач и достижения целей, поставленные на предприятиях, повысив при этом мотивацию сотрудников. Появилось время на улучшение качества товаров и предоставляемых услуг.

Это привело к улучшению взаимоотношений как внутри коллектива, так и с клиентами [5].

#### Обсуждение.

Система управления бизнес-процессами с целью их оптимизации на предприятиях в государственном секторе требует кардинальных изменений. Из-за сложившейся годами бюрократической системы на государственных предприятиях сотрудники и руководители столкнулись с такими проблемами, как низкая квалификация в использовании цифровых технологий [6]. Все привыкли делать так, как было прописано в нормативных

актах и правилах. И поэтому, необходимо фундаментальное пересмотрение бизнес-процессов и использованием преимуществ цифровизации.

Для таких кардинальных изменений используется реинжиниринг. Реинжиниринг — это метод трансформации компании, который позволяет значительно улучшить её работу за счёт пересмотра бизнес-процессов и изменения или обновления бизнес-модели [7].

Основная идея данного процесса — это анализ ключевых процессов предприятий, их детальное изучение, описание и последующий анализ для оптимизации.

Существует два вида реинжиниринга, в зависимости от потребностей предприятия в изменениях:

1. Срочный реинжиниринг в кризисной ситуации (позволяет «спасти» предприятия от серьёзного экономического кризиса и достичь краткосрочных целей.
2. Стратегический реинжиниринг, который используется, когда есть неблагоприятное прогнозирование развития бизнеса или, когда необходимо опередить конкурентов, повысить свою конкурентоспособность и достичь долгосрочных целей) [8].

Традиционные методы оптимизации бизнес – процессов на предприятиях государственного сектора разделены на следующие части:

- формализованные универсально-принципиальные (ФУПметоды) - данный подход основывается на использовании обобщений из успешного опыта и установленных и уже оптимизированных

правил для создания результативных бизнес-процессов;

бенчмаркинг – в его основе исследования, анализ и последующее заимствование элементов процессов успешных компаний, которые работают в той же сфере. Обычно используется опыт конкурентов;

методы групповой работы на предприятии – использование мозгового штурма, группового обсуждения, стратегических сессий, что позволяет вовлечь сотрудников в рабочий процесс и почувствовать свою значимость. Кроме этого, найти одного из самых эффективных решений бизнес-задачи, или новые инновационные методы [7].

#### **Заключение.**

Таким образом, интеграция всех методов управления бизнес-процессами предприятия в единую систему делает работу более понятной, осознанной, быстрой и результативной, улучшая взаимодействие между отделами, клиентами и сотрудниками [8].

Важно вовлекать персонал в управление бизнес-процессами, так как их знания и опыт могут значительно повлиять на результаты работы.

Эффективное управление бизнес-процессами требует комплексного подхода, включающего анализ, оптимизацию, интеграцию и вовлечение персонала, использование цифровых технологий, обучение персонала и традиционных методов управления бизнес-процессами [6].

При правильном применении всех практик в совокупности поможет предприятию достичь успеха и стать лидерами на рынке.

#### **Конфликт интересов**

Не указан.

#### **Рецензия**

Все статьи проходят рецензирование в формате double-blind peer review (рецензенту неизвестны имя и должность автора, автору неизвестны имя и должность рецензента). Рецензия может быть предоставлена заинтересованным лицам по запросу.

#### **Conflict of Interest**

None declared.

#### **Review**

All articles are reviewed in the double-blind peer review format (the reviewer does not know the name and position of the author, the author does not know the name and position of the reviewer). The review can be provided to interested persons upon request.

#### **Литература:**

1. Системы электронного документооборота (СЭД). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.russika.ru/t.php?t=5195/> (дата обращения: 30.03.2017).
2. Customer relationship management (CRM). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://searchcrm.techtarget.com/definition/CRM/> (дата обращения: 25.03.2017)
3. Глухова Т.В., Данилова П.А. Современные тенденции развития систем управления бизнес-процессами // Огарёв-online. — 2019. — № 7(128). — С. 7.
4. Дыкман Е.С. Процессный подход как решающий фактор при цифровой трансформации предприятия // Актуальные проблемы экономики и менеджмента. — 2019. — № 1. — С. 37–44.
5. Смирнова О.П., Скорнякова Д.О. Методические подходы к управлению инновационными бизнес-процессами в промышленности // Вестник Академии знаний. — 2022. — № 1(48). — С. 292–302.

6. Чекунова В.А., Рычков В.А., Давыденко В. Управление бизнес-процессами в организации в рамках цифровой трансформации // *Цифровая экономика в контексте национальной безопасности*. — 2022. — С. 114–120.

7. Пирогова Е.В. Управление бизнес-процессами предприятия : учебное пособие / сост. Е. В. Пирогова. – Ульяновск : УлГТУ, 2017. – 107 с.

8. Богданова О. В. «Математическое моделирование деловых процессов муниципалитета» // «Современные проблемы науки и образования». — 2014. — №6.

**References:**

1. *Electronic document management systems (EDMS)*. [Electronic resource]. Access mode: <http://www.russika.ru/t.php?t=5195/> (date of access: 03/30/2017).

2. *Customer relationship management (CRM)*. [Electronic resource]. Access mode: <http://searchcrm.techtarget.com/definition/CRM/> (date of access: 03/25/2017)

3. Glukhova T.V., Danilova P.A. Modern trends in the development of business process management systems // *Ogarev-online*. - 2019. - No. 7 (128). - P. 7.

4. Dykman E.S. Process approach as a decisive factor in the digital transformation of an enterprise // *Actual problems of economics and management*. - 2019. - No. 1. - P. 37-44.

5. Smirnova O.P., Skornyakova D.O. Methodological approaches to managing innovative business processes in industry // *Bulletin of the Academy of Knowledge*. - 2022. - No. 1 (48). - P. 292-302. 11.

6. Chekunova V.A., Rychkov V.A., Davydenko V. Business process management in an organization within the framework of digital transformation // *Digital economy in the context of national security*. - 2022. - P. 114-120.

7. Pirogova E.V. Business process management of an enterprise: a tutorial / compiled by E. V. Pirogova. - Ulyanovsk: UlSTU, 2017. - 107 p.

8. Bogdanova O. V. "Mathematical modeling of business processes of a municipality" // "Modern problems of science and education". - 2014. - No. 6.

**Информация об авторах:**

**Не Шумань**, студент 4 курса бакалавриата, факультет экономики и управления, Дальневосточный федеральный университет, 1611692031@qq.com

**Самыгин Сергей Иванович**, доктор социологических наук, профессор, профессор кафедры финансового и HR-менеджмента, Ростовский государственный экономический университет, samygin78\_@yandex.ru

**Nie Shuman**, 4th year undergraduate student, Faculty of Economics and Management, Far Eastern Federal University.

**Sergey I. Samygin**, Doctor of Sociology, Professor, Professor of the Department of Financial and HR Management, Rostov State University of Economics.