

УДК 658.562

КЛАССИФИКАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ С ПОЗИЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ «РЕСУРС-ВЫХОД»

Н.Н. Козлова, Р.В. Буткевич

Научный руководитель – к.т.н., ассистент Р.В. Буткевич
Самарский государственный аэрокосмический университет имени
академика С.П. Королёва

Современное построение менеджмента организации, как правило, осуществляется на базе международных стандартов ИСО серии 9000, принципов TQM. В основу управления процессами закладывается цикл Шухарта (цикл PDCA), указывающий на необходимость процедур планирования, выполнения, контроля и последующего улучшения процессов. Однако для малоформализуемых процессов «прямое» использование цикла Шухарта не позволит обеспечить высокую эффективность.

Классифицируем все процессы с точки зрения влияния такого ресурса процесса как персонал на качество основного выхода данного процесса (таблица).

Таблица – Классификация процессов

Группа процессов	Влияние специалиста на выход процесса	Примечание	Процессы
А	Высокое	Качество основного выхода (продукта) процесса в высокой степени зависит от специалиста	Процессы разработки, проектирования (техническое, конструкционное); анализа, оценки в условиях недостаточности информации; аудита, образования и др.
В	Умеренное	Качество основного выхода (продукта) процесса в умеренной степени зависит от специалиста	Процессы мониторинга; испытаний; контроля и др.
С	Незначительное	Качество основного выхода (продукта) процесса практически не зависит от специалиста	Процессы технологического производства и др.

Таким образом, для процессов уровня «А» имеет место высокая корреляция между уровнем знаний специалиста и уровнем качества продукции.

Для значительного повышения эффективности подобных процессов организации необходимо наличие второго контура управления: управления по ресурсу – уровню знаний специалиста процесса.