Бизнес-процессы: теоретико-методологические подходы

**Важность процессного подхода**

В стандарте ИСО 9000:2000 процессный подход к управлению организаций декларируется как один из восьми базовых принципов менеджмента качества. Более того, в п.2.4. стандарта сказано, что «Назначение этого международного стандарта – способствовать принятию процессного подхода для управления организацией».

**Основные определения «бизнес-процессов»**

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Содержание понятия «бизнес-процессы» |
| Э. Деминг  (E. Deming) | Любые виды деятельности в работе организации. |
| М. Портер.  (M. Porter) | Сущность (определяемая через точки входа и выхода, интерфейсы и организационные устройства, частично включающие устройства потребителя услуг / товаров), в которой происходит наращивание стоимости производимой услуги / товара. |
| Д. Э. Шот  (J. E. Shot) | Набор логически взаимосвязанных действий, выполняемых для достижения определенного выхода бизнес-деятельности |
| М. Хаммер  (M. Hammer) | Совокупность различных видов деятельности, в рамках которой «на входе» используются один или более видов ресурсов, а в результате этой деятельности «на выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя |
| Т. Девенпорт  (T. Devenport) | Структурированное конечное множество действий, спроектированных для производства специфической услуги (продукта) для конкретного потребителя или рынка. Или: заданий во времени и в пространстве, с указанием начала и конца, точным определением входов и выходов. Или: структурируемых, изменяемых набор действий, созданный, чтобы произвести определенный выход для конкретного клиента или рынка |
| Е. З. Зиндер | Логические серии взаимозависимых действий, которые используют ресурсы предприятия для создания или получения в обозримом или измеримо предсказуемом будущем |

**Экономический потенциал предприятия –** это совокупность ресурсов, имеющихся в распоряжении фирмы, и способности ее участников к эффективному использованию этих ресурсов.

Экономический потенциал предприятия определяется реализованными и нереализованными возможностями («зоны роста»)

Обладание ресурсами является необходимым, но недостаточным условием для успеха в любом бизнесе. Необходимо умение распорядиться имеющимися ресурсами.

**Подходы к конкурентоспособности фирмы**

Поиск ключевых компетенций

* Традиционный
  + Ресурсный
  + Функциональный (иерархический)
    - ЧТО СДЕЛАТЬ?
* Процессный
  + - Как сделать?