

УДК 65.011.8

Кенешбеков Марсел Тынарбекович,

магистрант,

кафедра анализа систем и принятия решений,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

г. Екатеринбург, Российская Федерация

Голованова Карина Александровна,

ассистент,

кафедра финансов, денежного обращения и кредита,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

г. Екатеринбург, Российская Федерация

**МОДЕРНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В ВУЗЕ:
ОПТИМИЗАЦИЯ ИЛИ РЕИНЖИНИРИНГ***Аннотация:*

В данной статье исследуются два основных вида модернизации по отношению к системам коммуникационных процессов в вузе: оптимизация и реинжиниринг. Данные методы изменений могут работать с одной целью, однако не параллельно, так как они абсолютно противоположны. В исследовании приводятся положительные и отрицательные стороны данных подходов для совершения технологического усовершенствования коммуникационных процессов в вузе.

Ключевые слова:

модернизация системы управления, коммуникационные процессы, оптимизация, реинжиниринг, управление в образовательной организации, коммуникационные процессы в образовательной организации.

На современном этапе важным фактором успеха организаций становится создание эффективной системы коммуникации. Эффективная коммуникация в период усложнившихся иерархий в современном понимании обладает следующими векторами развития: мобильность, автоматизация, оптимизация, упрощение, реинжиниринг модели коммуникации, технологическая трансформация. Вуз как любая коммерческая организация, нацеленная на повышение эффективности своей деятельности, стремится к усовершенствованию применяемых инструментов, упрощению и улучшению бизнес-процессов. В образовательных организациях изменения происходят медленнее коммерческих компаний, так как очень сложная иерархия и более традиционные инструменты. Для того чтобы держаться в ожесточенной конкурентной борьбе, вузы вынуждены совершенствовать свои бизнес-процессы, однако это происходит прежде всего либо поэтапно и медленно, либо частично. В текущих условиях одной автоматизации процессов мало, нужны более сложные перестройки коммуникационных процессов. Наиболее масштабными и эффективными способами модернизации становятся оптимизация и реинжиниринг коммуникационных процессов. Для более технически подкованных вузов процесс модернизации становится глобальной целью, так как это позволит улучшить бизнес-процессы, в том числе в коммуникационном плане, а также повысит эффективность деятельности, позволит сэкономить финансовые, человеческие и технические ресурсы.

О важности использования информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе анализируется в работе Н.Т. Нарматовой [1]. Необходимость в коммуникационных инновациях в организации подтверждается А.Г. Безпаловой [2]. Тезис о том, что информационно-коммуникационная система способна обеспечить условия для повышения эффективности обмена информационными ресурсами между структурными подразделениями вуза выделяется в работе М.С. Начкебия [3].

Анализируемые методы модернизации коммуникационных процессов в организации: оптимизация и реинжиниринг. Для того чтобы определить наиболее эффективный и подходящий метод, рассмотрим разные подходы отечественных и зарубежных авторов к понятиям оптимизация и реинжиниринг коммуникационных и бизнес-процессов (таблица 1, 2) и преимущества и недостатки данных методов (таблица 3). Так как коммуникационный процесс по своей сути является одним из видов бизнес-процессов, определения «оптимизация и реинжиниринг коммуникационных процессов» так же свойственны определения «оптимизация и реинжиниринг бизнес-процессов (или BPR технология)».

Таблица 1 – Подходы к определению «оптимизация» коммуникационных процессов

Автор	Определение, характеристика
Сидорская И.В.	Оптимизировать коммуникацию – это значит привести все изменяемые параметры базовых элементов коммуникативного процесса в положение, которое позволит данной системе максимально адаптироваться к условиям, задаваемым неизменными параметрами [4].
Гордеев М.Ю.	При оптимизации одно правило быстро доводится до исполнителя и корректируется «на ходу» [5].
Сайбель Н.Ю.	Оптимизация – это улучшение бизнес-процессов предприятия с целью получения наилучших результатов при соответствующих условиях [6].
Кучкаров З.	Оптимизация бизнес-процессов заключается в увязке различных бизнес-действий между собой [7].
Кондратьев В.В.	Оптимизация бизнес-процессов – частичное совершенствование существующих бизнес-процессов организации, которое происходит путем избавления от явных недостатков, таких как информационные петли, дублирование функций и т.п. [8].

Таблица 2 – Подходы к определению «реинжиниринг» коммуникационных процессов

Автор	Определение, характеристика
Мастяев Ф.А.	Методы и инструменты моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов позволяют улучшить эффективность работы бизнес-процессов, ускорить выполнение процессов и уменьшить количество ошибок, что, в свою очередь, приводит к повышению качества продукции и увеличению прибыли [9].
М. Хаммер и Дж. Чампи	Авторы термина «реинжиниринг» М. Хаммер и Дж. Чампи определяют его как «фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование деловых процессов для достижения резких, скачкообразных улучшений в решающих современных показателях деятельности компании, таких как стоимость, качество, сервис и темпы» [10].
Силич В.А., Силич М.П.	Основная суть данной технологии (реинжиниринга) состоит в том, чтобы переосмыслить правила и предположения (зачастую явно невыраженные), положенные в основу текущего способа ведения бизнеса, полностью перепроектировать бизнес-процессы в соответствии с новыми принципами. Эти принципы направлены, в первую очередь, на упрощение организационных отношений и потоков информации, а также на предоставление большей самостоятельности работниками устранение лишних «управленцев» [11].
Блинов	Обращение к теме реинжиниринга, под которым понимается кардинальное изменение традиционной функционально-ориентированной структуры управления и производства компании, основанное на выделении взаимодействующих бизнес-процессов, обусловлено необходимостью внедрять принципиально новую модель бизнеса [12].
Молоткова Н.В., Хазанова Д.Л.	Реинжиниринг бизнес-процессов предприятий используется в случаях, когда необходимо принять обоснованное решение о реорганизации деятельности: радикальных преобразованиях, реструктуризации бизнеса, замене действующих структур управления на новые и пр.[13].
Гордеев М.Ю.	Когда осуществляется реинжиниринг, долго и тщательно разрабатывается определенная система правил, которая затем проверяется, а после реализуется, и часто при ее реализации разрабатываются и внедряются различные формы автоматизации [5].

Важно отметить, что некоторые авторы, к числу которых относится Харрингтон Дж. рассматривают реинжиниринг как вид оптимизации бизнес-процессов [14]. То есть некоторые ученые склонны полагать, что существует несколько методов оптимизации бизнес-процессов, таким образом оптимизация – более расширенное понятие. Ввиду разных мнений ученых, складывается путаница в определениях. До сих пор же трактовка терминов «реинжиниринг и оптимизация бизнес-процессов» находятся в области полемических тем.

Исходя из анализа собранных определений разных авторов понятий «оптимизация бизнес-процессов (в том числе коммуникационных)», «реинжиниринг бизнес-процессов (включая коммуникационные)», а также на основе сравнений терминов в трудах Давенпорта Т. [15, 16], Сайбель Н.Ю. [6] была составлена расширенная сравнительная характеристика оптимизации и реинжиниринга коммуникационных процессов применительно к деятельности вуза.

Таблица 3 – Расширенная сравнительная характеристика оптимизации и реинжиниринга коммуникационных процессов в вузе⁵³

Параметр	Оптимизация	Реинжиниринг
Уровень изменений	Частный, ситуативный	Фундаментальный, радикальный
Начальная точка	Существующая система	«Чистый лист» [Харингтон]

⁵³ Составлено авторами по данным [6, 12, 15, 16]

Частота изменений	Единовременно или поэтапно	Единовременно
Длительность изменений	Кратковременная	Длительная
Направление изменений	Снизу вверх	Сверху вниз
Охват	Возможен как широкий, так и узкий (на уровне работы отделов и подразделений)	Широкий
Риск	Низкий, умеренный	Высокий
Основное средство, инструментарий	Стратегическое управление	Информационные технологии
Тип изменений	Изменение корпоративной культуры, функциональные изменения	Структурные изменения
Уровень сложности изменений	Низкий	Высокий
Применимость в вузе	Происходит с некоторой частотой, носит точечный характер	Применение редкое, ввиду сложности, однако носит нарастающий тренд
Полнота метода	Односторонние, отдельные изменения	Целостный, системный подход
Результат	Совершенствованный процесс	Новая система

Расширенный сравнительный анализ оптимизации и реинжиниринга бизнес-процессов показал, что в отношении совершенствования коммуникационных процессов в вузе допускается использование обоих методов. Ключевым при выборе метода становится аспект того, что оптимизация представляет собой процесс совершенствования, чаще всего точечного характера. Реинжиниринг же подразумевает создание новой системы, то есть коренные, структурные изменения сверху-вниз.

На текущий момент, теоретические и прикладные исследования на тему совершенствования коммуникационных процессов в образовательных организациях включали в себя применение оптимизации, автоматизации и создание дополнительных систем взаимодействия. Однако на современном этапе отдельных инструментов становится недостаточно. Нужна синергия этих элементов, то есть более глобальное воздействие. Прежде всего речь идет и модернизации или полном реинжиниринге коммуникационной системы в вузе. Требуется создание новой модели взаимодействия в вузе с учетом сложившейся практики и иерархии, а также включая новые элементы, такие как вне-структурные подразделения. Прежде всего речь идет о профсоюзных организациях, которые как правило не относятся к подразделениям вуза, однако активно участвуют в деятельности вузов. Реинжиниринг коммуникационных процессов в вузе позволит коренным образом изменить работу, при этом существенно ускорить бизнес-процессы между подразделениями вуза. Несмотря на то, что у данного метода высокие риски, внедрение информационных технологий в тандеме с эффективным опытным менеджментом вуза с большей вероятностью поможет в достижении совершенствования бизнес-процессов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Нарматова Н. Т. Университеттин окуу процессинде маалымат-коммуникация технологияларын колдонуу / Н. Т. Нарматова, Ы. М. Батырова, Г. А. Абдразакова // Вестник Жалал-Абадского государственного университета. – 2022. – №. 2(51). – Р. 13-18.
2. Безпалова А. Г. Коммуникационные инновации в образовательном процессе регионального вуза / А. Г. Безпалова, Т. В. Акулич // Alma Mater (Вестник высшей школы). – 2020. – № 4. – С. 77-79.
3. Начкебия М. С. Организация процесса принятия управленческих решений в вузе с применением информационно-коммуникационных систем / М. С. Начкебия // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2020. – № 11-1. – С. 72-75.
4. Сидорская И. В. Оптимизация процесса коммуникации средства массовой информации с аудиторией: методологический аспект / И. В. Сидорская // Веснік БДУ. Серія 4: Філалогія. Журналістыка. Педагогіка. – 2012. – № 1. – С. 87-90.
5. Гордеев М. Ю. Оптимизация бизнес-процессов / М. Ю. Гордеев, А. Борисов, Н. Коршак // Управление человеческим потенциалом. – 2005. – № 4. – С. 4-15.
6. Сайбель Н. Ю. Оптимизация и реинжиниринг: сравнительный анализ / Н. Ю. Сайбель, С. Д. Мезер // Молодой ученый. – 2015. – № 13 (93). – С. 453-456.
7. Кучкаров З. Оптимизация бизнес-процессов: пошаговое руководство. / З. Кучкаров // Генеральный директор. 2014. № 2.
8. Кондратьев, В. В. Моделируем и анализируем бизнес-процессы: навигатор для архитекторов бизнес-процессов: учеб. пособие/ В.В.Кондратьев; Под ред. В.В.Кондратьева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 109 с
9. Мастяев Ф. А. Моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов в условиях цифровой трансформации экономики / Ф. А. Мастяев, С. В. Громов // Роль бизнеса в трансформации общества - 2023 : Сборник материалов XVIII Международного конгресса (международной научно-практической конференции), Москва, 10–14 апреля 2023 года. – Москва: МФПУ «Синергия», 2023. – С. 326-329.

10. Hammer M., Champy J. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. 1993, London : Nicholas Brealey Publishing. – № 36 (5), p. 90-91.
11. Силич В. А. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / В. А. Силич, М. П. Силич. – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2007. – 200 с.
12. Блинов А.О. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ А.О. Блинов [и др.]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 343 с.
13. Молоткова Н.В. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / Молоткова Н.В., Хазанова Д.Л. – Тамбов: ТГТУ, ЭБС АСВ, 2019. – 81 с.
14. Харрингтон Дж. Оптимизация бизнес-процессов / Джеймс Харрингтон, К.С. Эсселинг, Харм Ван Нимвеген. – Спб.: АЗБУКА Бмикро, 2002. – 328 с.
15. Davenport T. Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. 1993, Boston , MA.: Harvard Business School Press.
16. Davenport T., Short J. The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign. In: Sloan Management Review, 1990, Summer.

Keneshbekov Marsel Tynarbekovich,

Master student,
 Department of systems analysis and decision making,
 Graduate School of Economics and Management,
 Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin Yekaterinburg, Russian Federation

Golovanova Karina Alexandrovna,

Assistant,
 Department of Finance, Money Circulation and Credit,
 Graduate School of Economics and Management,
 Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin Yekaterinburg, Russian Federation

MODERNIZATION OF THE SYSTEM OF COMMUNICATION PROCESSES AT A UNIVERSITY: OPTIMIZATION OR REENGINEERING

Abstract:

This article examines two main types of modernization in relation to communication process systems in a university: optimization and reengineering. These methods of change can work with the same goal, but not in parallel, since they are absolutely opposite. The study presents the positive and negative aspects of these approaches for making technological improvements in communication processes at a university.

Keywords:

modernization of the management system, communication processes, optimization, reengineering, management in an educational organization, communication processes in an educational organization.