

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content_ru/ru/documents/russian_laws/order_mert/prik_mert_701_30092015#adm

5. Kristen Osenga, Linguistics and Claim Construction // University of Richmond UR Scholarship Repository (2006)
6. Yun Yun Yang, Lucy Akers, Thomas Klose, Cynthia Barcelon Yang. Text mining and visualization tools – Impressions of emerging capabilities // World Patent Information 30 (2008) p. 280–293
7. Памятка по вопросам назначения судебной лингвистической экспертизы: для судей, следователей, дознавателей, прокуроров, экспертов, адвокатов и юрисконсультов / под ред. М.В. Горбаневского. М.: Гильдия лингвистов-экспертов по документационным и информационным спорам, (2006).

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОПЕРАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПРИ УПРАВЛЕНИИ ПРОЦЕССАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

Мясникова Д.В.*, Зайцев Д.В., Половая В.Ю., Возчикова К.О.

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург, Россия

*E-mail: d.v.miasnikova@urfu.ru

ORGANIZATION UNIT ACTIVITIES EFFECTIVENESS ASSESSMENT IN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Mysnikova D.V.*, Zaitsev D.V., Polovay V.Y., Vozchikova K.O.

Ural Federal University, Yekaterinburg, Russia

Annotation. In the article the organization unit operational activities efficiency assessment conception is presented that allows to improve business processes results. The main idea is the process approach rules application to assess the organization units effectiveness that is the evaluation criteria development basis. The article contains the analysis of the business process effectiveness assessment problem, the description of the presented conception advantages.

В настоящее время рассмотрение организации в качестве совокупности процессов является трендом современного управления. Необходимость в данном подходе появилась в результате изменения современных условий ведения бизнеса, где ключевыми факторами успеха стали ориентация на потребителя, оптимизация систем менеджмента. Эти направления при помощи процессного подхода позволили не только повысить качество продукции (услуги) и достичь конкурентной себестоимости, но и организовать более эффективную работу в самой компании.

Согласно терминологии системы менеджмента качества процессный подход – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов,

направленных на достижение единой установленной цели. Внедрение данного подхода заключается в моделировании процессов организации посредством определения информационных и материальных потоков, владельцев и участников процессов, показателей эффективности процессов и процедуры их оценки, стандартизации этих данных [2].

Реализация данного подхода в практической деятельности большинства организаций сегодня останавливается на уровне регламентации процессов, результаты которой оказывают только методическую поддержку. Данная ситуация становится критической для предприятий, которые не получили планируемого эффекта, а причиной стало именно отсутствие реальной интеграции процессного подхода в оперативную деятельность.

В результате цель данной работы заключается в решении проблемы интеграции процессного подхода в оперативную деятельность структурных подразделений, для достижения которой была разработана методика оценки эффективности деятельности структурного подразделения при управлении процессами организации.

Методика основывается на функциональном срезе деятельности по правилам процессного подхода, который производится посредством рассмотрения структурного подразделения в качестве процесса, имеющего определенный набор входящих и выходящих материальных и информационных потоков. Данные потоки, согласно принципам сбалансированной системы показателей Р.С. Нортон и Д.П. Каплана, делятся на 4 функциональных блока: кадры, финансы, клиенты, бизнес-процессы, на основании чего в дальнейшем осуществляется разработка показателей эффективности структурного подразделения.

Разработанная методика позволяет не просто оцифровать результаты деятельности, а связать их с реализацией операций соответствующих сквозных бизнес-процессов, идентифицировав, тем самым, реальный вклад работы структурного подразделения в каждом из них.

Таким образом, посредством применения предлагаемой методики при управлении процессами, организации смогут интегрировать процессный подход с оперативной деятельностью, а, в следствие, получить значительный экономический эффект и повысить эффективность организации в целом.

1. Нортон Р.С., Каплан Д.П., Сбалансированная система показателей (2003).
2. ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст).