
ПРОБЛЕМЫ
ПРЕДПРИЯТИЙ

**ПОНЯТИЙНЫЕ АСПЕКТЫ РЕИНЖИНИРИНГА
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ***

© 2008 г. В. В. Зотов, В. Ф. Пресняков, В. В. Растольный
(Москва)

Приведена история возникновения понятия “бизнес-процесс” и указано место бизнес-процессов в деятельности делового предприятия. Указывается, что наблюдающийся в литературе разноречивый в понимании данного термина препятствует адекватной оценке эффективности проектов реинжиниринга. Выделяются характеристики технологических систем, описывается иерархия производственных структур и их доминирующие активы во взаимосвязи с институциональными факторами экономической среды. Предложено понимание реинжиниринга бизнес-процессов как процесса непрерывной оптимизации внешних и внутренних транзакционных издержек, образующих транзакционную конфигурацию предприятия в достижении целей бизнеса.

ВВЕДЕНИЕ

Термин “реинжиниринг” часто встречается в управленческой и экономической литературе. Однако знакомство с литературой показывает, что смысл, который авторы вкладывают в это понятие, может быть различным. Некоторые авторы вообще сомневаются в необходимости, и даже правомерности, его использования (Strassmann, 1995). Вклад в такое положение вносят неудачные переводы работ иностранных авторов, сделанные в последние годы. Поэтому, прежде всего, необходимо разобраться в сути этого термина. Это важно как с точки зрения решения о целесообразности заниматься реинжинирингом, так и для того чтобы при положительном решении установить круг вопросов, на которые нужно ответить для успешного внедрения подобных проектов в хозяйственную практику.

У нас реинжиниринг воспринимается в основном как явление современное, вызванное к жизни новейшими проблемами, с которыми столкнулся бизнес на гребне информационной революции (Абдикеев, 2007). Между тем его корни восходят к 1920–1930-м годам, ко времени тогда всеобщего интереса к так называемому “научному управлению”, в котором многие видели главное средство выхода из глубочайшего кризиса, поразившего капиталистическую экономику — кризиса, известного под названием “Великая депрессия”. Тогда во многих американских университетах, инженерных факультетах и бизнес-школах сформировался учебный курс, получивший название “индустриал инжиниринг” (industrial engineering). Советским аналогом этого курса стал преподававшийся у нас в технических и инженерно-экономических вузах курс “Организация, планирование и управление производством”. Одним из главных итогов развития этого курса стала разработка моделей организационного управления, которую стимулировал поиск наилучшей организационной структуры управления сложными производственными системами.

Стремительное развитие информационных технологий (ИТ) и их широкое внедрение в практику корпоративного управления сыграли важную роль в том, что перемены в корпоративном управлении стали происходить намного быстрее, чем перемены в технологии производства, что было характерно для предыдущих этапов индустриализма. Поиск наилучшей модели организационного управления сменился пониманием того, что в современных условиях нормальным состоянием становится непрерывная перестройка систем управления с целью избежать опасного разрыва в развитии разных сторон деятельности и структурно-организационных частей бизнеса, без чего невозможно поддерживать организационную и юридическую целостность предприятия (Davenport, 1993).

Основная задача таких перестроек — обеспечить согласованное развитие и активное состояние всех направлений деятельности организации, как внутренних, так и внешних. Это подразумевает перенос внимания от функционального управления к управлению процессами, интегрированным системам, элементарными звеньями которых являются бизнес-процессы. Сегодня

*Работа выполнена при финансовой поддержке Российского гуманитарного научного фонда (проект 06-02-00175а).

термин *реинжиниринг* редко употребляется вне связи с бизнес-процессами. Поэтому для того чтобы разобраться в нюансах современного значения этого термина, прежде следует обратиться к бизнес-процессам.

О ПОНЯТИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

Первый вопрос, зачем вообще нужно это понятие. Для этого имеется несколько причин.

Во-первых, в издержках функционирования бизнеса резко возросла доля косвенных издержек. В этих условиях для управления производством недостаточно ограничиваться определением общих и прямых затрат на продукты и услуги. Необходимо включать в стоимость выпуска фактические косвенные издержки, связанные с производством конкретных продуктов и услуг. Удовлетворительно решать эту задачу в рамках существующей функциональной схемы управления предприятиями, когда каждое подразделение выполняет определенные специализированные операции, а не выдает интегральный результат, трудно. Продукт или услуга являются итогом усилий множества подразделений, вклад каждого в результат далеко не всегда можно оценить.

Во-вторых, условия для перехода от функциональной схемы организации управления предприятием к процессной форме создали современные ИТ. Они позволяют:

- отслеживать и анализировать практически все взаимодействия между внутренними и внешними участниками деятельности организации. Появились так называемые транзакционные информационные системы, развитие которых происходит в направлении расширения поля их функциональности, которое сегодня покрывает почти все пространство взаимодействий не только между внутренними, но и между внутренними и внешними участниками деятельности предприятия (Сизов, 2005);

- решать сложные задачи без разбиения их на более простые (Applegate, McFarlan, McKenney, 1996). Тем самым можно избежать построения многоуровневых иерархических систем управления и оптимизировать транзакционные издержки исполнения бизнес-процессов, сокращая их за счет взаимного обучения сотрудников, формирования отношений сотрудничества между ними, перераспределения их прав и обязанностей и отказа от некоторых транзакций без ущерба для результативности процессов;

- формировать межфункциональные команды, состав которых не зависит от принадлежности их потенциальных участников к определенным подразделениям организации и от локализации рабочих мест.

В-третьих, сегодня конкурентам сравнительно легко скопировать товары и услуги практически любого предприятия, производить их с низкими прямыми затратами, подрывая доходность конкурентов игрой на понижение цен. Гораздо труднее понять, продажа каких продуктов и каким группам клиентов будет рентабельной. Для этого конкурентам пришлось бы создавать систему, которая могла бы определить, какие продукты следует продавать тому или иному типу клиентов, а это уже не просто сделать в условиях, когда имеющиеся у компании данные о продукто-клиентской рентабельности, генерируемые такими системами, составляют коммерческую тайну компании (Мейер, 2004).

Обладая подобными информационными системами, компании способны определять, какие транзакции и продукты, т.е. какие взаимоотношения с клиентами являются рентабельными в долгосрочном плане. И это более привлекательно, чем поиск менее дорогих (по себестоимости) продуктов и клиентов, которые рентабельны на данный момент. Экономическое преимущество здесь состоит в следующем: транзакции и продукты, обеспечивающие долгосрочную рентабельность отношений с клиентами, можно продвигать и в дальнейшем, в то время как транзакции и продукты, рентабельность которых в перспективе падает, можно постепенно устранять или рационализировать.

Таким образом, причины сдвига в сторону процессного управления лежат в различных сферах. Это отразилось и в существующих определениях бизнес-процесса.

В литературе встречаются следующие определения бизнес-процесса¹. Бизнес-процесс – это:

- “систематизированное последовательное использование функциональных операций, которые и приносят специфический результат” (Silver, 2004);

- “цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых используются ресурсы предприятий для переработки объекта (физически или виртуально) с целью достижения

¹ Перечень определений бизнес-процесса, слегка скорректированный и дополненный, заимствован у (Абдикеев, 2007).

определенных измеримых результатов или продукции для удовлетворения внутренних или внешних потребителей” (Андерсен, 2005);

- “связанные цепочки хозяйственных операций” (Смирнов, 2002);
- “совокупность различных видов деятельности, в рамках которой “на входе” используются один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на “выходе” создается продукт, представляющий ценность для потребителя” (Hammer, Champy, 1993);
- “структурированное конечное множество действий, спроектированных для производства специфической услуги (продукта) для конкретного потребителя или рынка” (Davenport, 1993);
- “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” (Porter, Millar, 1985);
- “множество внутренних шагов (видов) деятельности, начинающихся с одного и более входов и заканчивающихся созданием продукции, необходимой клиенту и удовлетворяющей его по стоимости, долговечности, сервису и качеству. Или – полный поток событий в системе, описывающий, как клиент начинает, ведет и завершает использование бизнеса” (Оболенски, 2004);
- “логические серии взаимозависимых действий, которые используют ресурсы предприятия для создания или получения в обозримом или измеримо предсказуемом будущем полезного для заказчика выхода, такого как продукт или услуга” (Зиндер, 1996).

Атрибутами бизнес-процесса являются: владелец (менеджер) бизнес-процесса, поток бизнес-процесса, определяющий вход (исходные объекты) и выход (результат) процесса, внешняя среда процесса и набор объектов, с помощью которых бизнес-процесс взаимодействует с другими процессами (Тельнов, 2005).

В некоторых работах определение бизнес-процесса отсутствует, но его можно восстановить из контекста. И хотя в их большей части опять же речь идет о совершенствовании технологии и управления, среди них появились такие работы, в которых эффективность бизнес-процессов и бизнеса в целом связывается с исполняемыми в них транзакциями (Мейер, 2004).

Какие же выводы можно сделать из приведенных определений бизнес-процесса?

Во-первых, несмотря на довольно обширный перечень уже имеющихся определений, авторы, как правило, не находят среди них такое, которое их устроило бы полностью, и вынуждены давать свое собственное.

Во-вторых, большая часть определений нуждается в пояснениях. Понимая это, авторы часто сопровождают свои определения пояснениями того, что же они включают в это понятие.

В-третьих, несмотря на различия определений – разные комбинации таких характеристик бизнес-процесса, как “действие”, “операция”, “клиент”, “товар”, ресурсы”, “продукция для удовлетворения внутренних или внешних потребностей”, – наибольшее согласие существует относительно того, что главное – это интеграция вкладов разных участников в совокупный результат.

В-четвертых, подход с позиций распространенных определений бизнес-процесса подразумевает, что все элементы функционирования организаций логически связаны (параллельно и последовательно) между собой, что можно считать еще одной фундаментальной характеристикой бизнес-процесса.

Однако имеющиеся различия в определениях бизнес-процессов мешают установить их подлинное место среди других процессов в организации и их отличия от них. А без этого трудно оценивать их влияние на эффективность бизнеса в целом и при необходимости проводить их реинжиниринг.

Для того чтобы устранить этот пробел, предлагается установить возможную принадлежность этих процессов к определенным структурам: технологическим процессам, производственным подразделениям и институциональным элементам экономической среды (рынкам, фирмам и т.п.) и определить среди них место бизнес-процессов (Пресняков, 1991).

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ОБЪЕКТЫ КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ, ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ СТРУКТУРЫ И ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ФОРМЫ

Иерархия технологических систем. Когда говорят о производственной деятельности, все явно или неявно сходятся в том, что это целесообразно организованная во времени и пространстве, отличающаяся четкой структурностью совокупность действий, необходимых для изготовления

продукции или оказания услуги. В основе структуризации производственной деятельности, определяющей ее отнесение к тому или иному классу или группе, лежит технология. С технологической точки зрения производство представляется как совокупность практических задач, каждая из которых разделяется на составные части таким образом, чтобы можно было применить систематизированные знания для получения желаемого результата. Это свойство является содержанием так называемого технологического императива (Dosig, 1982).

Структуризация задач позволяет установить элементарную технологическую единицу — технологическую операцию, которая определяет, какие ресурсы (трудовые, материальные, информационные и оборудование) будут использованы для ее выполнения и какие преобразования ресурсов должны быть произведены.

Объединение элементарных технологических операций, структурообразующим признаком которого является тип ресурсов, служащий объектом приложения труда, позволяет разделить технологические и производственные процессы. Технологический процесс представляет собой совокупность технологических операций, направленных на выполнение определенной стадии движения и преобразования ресурсов, — материалов, оборудования, труда, денежных средств. Основная проблема формирования производственного процесса связана с целесообразной специализацией и объединением разных технологических процессов в единое целое, что позволяет осуществить полный производственный цикл — от поступления ресурсов, их хранения и поддержания в работоспособном состоянии до применения в изготовлении продукции или оказании услуг.

Форма технологического прогресса, определяющая развитие материальной базы производства и изменение производственных комбинаций, т.е. способов целесообразного соединения элементов материальной базы, является технологической парадигмой. Технологическая парадигма — это модель, или образец, стандартного способа решения производственных задач, имеющих народнохозяйственное значение. Она базируется на определенных общепринятых принципах и процедурах поиска и отбора вариантов решения и представляет собой опыт накопленного обобщения технических и экономических соизмерений, следование канонам решения производственных задач. Следование технологической парадигме считается здоровой хозяйственной практикой. Историческими примерами технологической парадигмы является век угля и пара (XIX в.), век электричества, массовое производство. Внедрение угля и пара породило машинную индустрию, электрификация производственных процессов с использованием стандартизации привела к массовому производству.

При этом господство технологической парадигмы сопровождается концентрацией усилий дизайнеров, инженеров и управляющих на направлениях, наиболее полно отвечающих ее требованиям, тем самым отвлекая их от поиска других технологических возможностей.

Каждая парадигма имеет технологический предел, или границу, т.е. наивысший уровень, который она может достигнуть в отношении соответствующих технологических и экономических параметров. Дальнейшие изменения в производстве связаны с технологическими программами. Такие изменения, как правило, не могут возникнуть в рамках тех структур, которые они должны изменить. Поэтому важно создать условия, при которых существующие парадигмы подвергались бы воздействию других технологических парадигм и тогда происходили бы технологические мутации — процессы взаимного проникновения элементов разных технологий, на базе которых только и возможны технологические прорывы.

Чтобы осуществить переход на траекторию другой технологии и реализовать эти радикальные изменения, необходима среда, в которой существовали бы другие технологические траектории. Такие структуры могут принадлежать только народному хозяйству, поскольку именно в нем реально существуют разнородные производственные и экономические системы, которые могут создавать необходимые экономические и институциональные предпосылки для инициирования такого перехода (табл. 1).

Происходящие на этом уровне изменения отражаются в структуре занятости — показателе, гораздо более полно характеризующем технологическую структуру народного хозяйства в отличие от межотраслевого баланса, который отражает только отраслевую структуру.

Проведенный краткий анализ позволяет утверждать, что бизнес-процесс не может быть элементом иерархии технологических систем. В определениях технологических систем отсутствуют указания на субъектную сторону исполнения технологии, которая явно должна присутствовать в определении бизнес-процесса, поскольку само слово “бизнес” подразумевает ориентацию этих процессов на исполнителей и реципиентов или получателей. Технологические системы —

Таблица 1. Характеристики технологических систем

Технологическая единица	Характеристики процессов
Операция	Используемые ресурсы, время и результат
Технологический процесс	Последовательность операций
Производственный процесс	Совокупность взаимосвязанных технологических процессов
Технологическая парадигма	Образец решения технологической задачи
Технологический комплекс народного хозяйства	Структура занятости (профессии)

Таблица 2. Доминирующие активы производственных структур

Производственная структура	Актив, определяющий экономический характер управленческого решения
Рабочее место	Рабочее время работника
Участок	Сырье, материалы и полуфабрикаты
Предприятие	Производственные мощности
Ассоциация предприятий	Сходство разделяемых ценностей, технологическая совместимость и дополняемость, материально-техническая база
Народное хозяйство	Национальное богатство

область объект-объектных взаимодействий — не обладают этим важнейшим признаком бизнес-процессов.

Иерархия производственных структур. Все экономические категории, в содержание которых входят количественные величины, эмпирически существуют в форме активов или пассивов хозяйственной единицы. Пока нечто существует только в виде денежных средств, оборудования, зданий и сооружений, запасов сырья и т.д., оно и представляет собой лишь перечисленные объекты, но не актив. И лишь войдя в активы производственных единиц, оно становится имуществом, которым они владеют (Зотов, Пресняков, 1995). Это позволяет утверждать, что суть любого экономического решения, связанного с производством, состоит в управлении активами, а иерархия управления опирается на контроль над определенными видами экономических активов, относящихся к объектам управления разного уровня (табл. 2).

Наиболее быстрые изменения в производстве, которые часто могут даже совпадать с самим процессом выполнения работ, доступны на уровне рабочего места, которое является элементарной производственной единицей. Почти все работники, занимающие рабочее место, имеют некоторую свободу в определении того, что они должны делать. Выбор касается интенсивности усилий, которые они будут прикладывать в процессе выполнения работы, поиска новых средств и способов ее выполнения и формирования отношений с другими участниками производственной деятельности. Если к этому добавить их решение относительно качества выполнения работы, которое связано с темпом выполнения операций, то становится понятным, что у человека существует определенная свобода в принятии решения об усилиях, которые он будет предпринимать для выполнения работы.

На следующем уровне в иерархии производственных объектов находится участок. На этом уровне рабочие места кооперируются в соответствии либо с последовательностью выполнения технологических операций, либо с их специализацией на выполнении однородных операций. С точки зрения управления, такая организация труда создает возможности эффективного распределения работ между рабочими местами, выполнение которых будет зависеть от обеспечения рабочих мест материалами и полуфабрикатами и надзором за ходом работ.

Более высокий уровень в производственной иерархии — предприятие. Предприятие — хозяйственная единица, которая создается для того, чтобы производить продукцию или оказывать услуги внешним потребителям (Зотов, Пресняков, 1995). Поэтому его активы должны быть приспособлены для решения этих задач. Именно это требование отражается в том, что активы предприятия выступают в функциональной форме — как производственная мощность.

В иерархической структуре функционирования современной экономики наиболее проблемной среди всех уровней взаимодействия коллективных субъектов экономического процесса

представляется область, формируемая неконкурентными и неантагонистическими отношениями между предприятиями, часто относимыми к разным отраслям. Это отношения, которые можно охарактеризовать как отношения солидарности, или своего рода “свойственности”, выделяющими их среди других предприятий. Эта свойственность, отличающая их от других предприятий, имеющих сходную технологическую и организационную основу, вырастает из сходства их хозяйственной философии, понимания социальной ответственности и взаимно дополняющихся представлений о перспективах дальнейшего экономического и социального развития.

Отношения свойственности или уровневой близости между предприятиями, т.е. как явления одного порядка, тем не менее могут формироваться под действием разных факторов, проявляющих себя в управленческих структурах: министерствах, промышленных и отраслевых ассоциациях, функционально-промышленных группах, группах элитарного управления, например так называемых “олигархов”.

Это сходство позволяет им относить себя и других к “своим” и считать себя союзниками в продвижении общих целей и интересов. Подобное сходство разделяемых ценностей выражается в их стремлении к формированию объединений ассоциативного типа — в отличие от корпоративных и холдинговых объединений. В данном контексте оно может вполне правомерно рассматриваться как самостоятельный, социальный и ценностный актив, который реализуется в разных формах ассоциативного поведения.

Верхний уровень в иерархии производственных структур занимает народное хозяйство. Само по себе функционирование народного хозяйства в принципе не является саморегулирующимся процессом. Поэтому управление этим уровнем является областью ответственности государства. Активное присутствие государства во всех человеческих делах и, конечно, в экономических, — это вопрос не желательности или даже не необходимости, а имманентности и вездесущности. Тогда соответствующим ему уровнем экономических активов следует считать национальное богатство, т.е. весь объем накопленных имущественных активов всех хозяйствующих единиц, включая весь комплекс ресурсных и технических условий общественного производства.

Таким образом, рассмотрение производственной системы с позиций управленческой иерархии составляющих ее производственных структур или уровней приводит к выводу, что бизнес-процессы не являются самостоятельными элементами этой иерархии. В основе производственной иерархии лежит необходимость управления физическими и трудовыми ресурсами. В бизнес-процессах же основная проблема другая — эффективная интеграция ответственности людей за результаты общей деятельности.

Институциональные уровни производственной среды. Признание коллективного характера экономических процессов вводит нас в круг проблем, составляющих предмет исследования так называемой институциональной экономики. Для института характерны, прежде всего, способы интеграции деятельности множества индивидов, обладающих собственными интересами и целями, и назначение, оправдывающее его существование. Именно это позволяет установить институциональные уровни и цели составляющих его элементов, имея в виду, что это уровни коллективной ответственности не только за эффективность использования активов соответствующего уровня, но, что еще важнее, — за состояние и эффективную работу предприятия в целом.

Если попытаться определить самый элементарный, не разлагаемый далее уровень коллективного действия, т.е. его единицу, то это будет транзакция. Транзакция — это двустороннее движение имущественных прав между правомочными участниками процесса хозяйствования. Это означает, что ее характеристиками являются права, обязанности и ответственность участников друг перед другом в зависимости от положения, в котором они находятся. Иными словами, это — законная операция передачи, получения и использования имущественных прав, необходимых для выполнения намеченных действий. Результатом транзакции является перераспределение правомочий среди ее участников.

Производство и управление производством в широком смысле свойственны всем типам экономических систем, а не только тем, которые действуют на началах частного предпринимательства, т.е. бизнеса. Для того чтобы производство могло успешно действовать как бизнес, его производственно-технологическая сторона должна быть подчинена целям бизнеса. Для этого в коммерциализованном обществе в производстве должны развиваться процессы, которые обеспечивают связку “производство—бизнес”, т.е. превращают производство в бизнес. Поэтому важно не просто выделить все процессы, из которых состоит функционирование любой экономической системы, например “технологическая подготовка производства”, “планирование и управление производством” и т.п. (Пресняков, 1991), и назвать их бизнес-процессами. Необхо-

Таблица 3. Характеристики институциональных форм

Институциональный уровень	Назначение институционального уровня	Интересы участников уровня
Трансакция	Законность действий	Выполнение намеченных действий
Бизнес-процесс	Установление ответственности за процессы	Повышение финансовых результатов и минимизация рисков
Центры ответственности	Установление ответственности за использование активов	
Фирма	Производство товаров и услуг	Доходы участников
Рынок	Каналы реализации товаров и услуг	Экономическая оценка результатов
Общество	Форма существования людей	Самоидентификация

можно выделить именно те процессы, которые являются отличительной особенностью частного предпринимательства (бизнеса).

Такой особенностью бизнеса является нацеленность всех преобразований в структурах и процессах внутри предприятий и в их экономической среде на минимизацию транзакционных издержек в отличие от издержек собственно производства, что было впервые отмечено Р. Коузом (Коуз, 2001). Когда какая-либо производственная система рассматривается с точки зрения достижения ею целей бизнеса, то надо иметь в виду, что финансовая эффективность действующего в ней бизнес-процесса достигается путем снижения удельных транзакционных издержек, т.е. транзакционных издержек на единицу финансового результата, а не за счет снижения удельных издержек производства (на единицу выпуска). При этом снижение транзакционных издержек, как правило, означает и уменьшение рисков.

Но бизнес-процессы не являются универсальным наполнением промежуточного институционального уровня любой экономической системы. Они являются неотъемлемой частью хозяйствования на коммерческой основе. Для каждого общества имеется свой набор институциональных уровней экономического процесса. Для советской экономики характерным было отсутствие проблемы бизнес-процессов. Экономический процесс осуществлялся как взаимоувязанный комплекс процессов, нацеленный на выполнение директивных плановых заданий на основе установленных норм и нормативов, доведенных до каждого исполнителя, и именно на этой основе устанавливалась персональная ответственность участников хозяйственной деятельности.

Однако не следует думать, что персональная исполнительская ответственность характерна только для административно-командной системы. Действующие в современном бизнесе центры затрат, прибыли, инвестиций поднимают проблему персональной ответственности на уровень руководителей соответствующих подразделений, в силу чего она неизбежно становится ответственностью самих подразделений и, следовательно, приобретает институциональный, в более узком смысле — коллективный характер (табл. 3).

Фирма отличается от других институтов, выполняющих экономические функции, — домашнего хозяйства, крестьянского хозяйства, феодального поместья, колхоза и т.д. — тем, что производство и реализация продукции осуществляется не только через выполнение организационно-производственной и административной функций, но, что гораздо важнее, через выполнение так называемых предпринимательских функций: инновационной и коммерческой (или маркетинговой), обеспечивая доходы участникам. Иными словами, фирма это способ институционализации предпринимательских функций в экономике, в которой отношения между производителями и потребителями (индивидуальными и коллективными, а также между промежуточными и конечными производителями и потребителями) осуществляются в форме двусторонних сделок коммерческого типа — купли-продажи товаров и услуг.

Фирму нельзя смешивать с бизнес-процессом. Бизнес-процессы — это то, что происходит внутри фирмы. Вне фирмы бизнес-процесс это только абстракция или аллегория, но не самостоятельное существующее явление. Смысл бизнес-процессов и оправдание интереса к ним состоит в том, что они суть порождаемые фирмой способы повышения уровня исполнения ее предпринимательской функции — процессы, обеспечивающие связку “производство—бизнес”. Вне этой связки говорить о бизнес-процессах беспредметно. Фирма же — это институциональный способ субъективации коллективной экономической деятельности, выражением чего служит ее статус

юридического лица. Поэтому капитал фирмы определяет объем ее ответственности перед контрагентами и клиентами, т.е. ее экономическую роль.

Появление фирмы в качестве института общества тесно связано с развитием другого экономического института — рынка. Рынок играет исключительно важную роль, во-первых, обеспечивая законные каналы реализации благ и услуг массового спроса, а во-вторых, являясь механизмом создания, передачи и обработки информации для участников (продавцов и покупателей). Иными словами, осуществляет интеграцию деятельности многочисленных фирм в целостный экономический процесс.

Значение рынков хорошо иллюстрирует антисоциальная практика так называемых “черных” и “серых” рынков. Что делает рынок “черным” или “серым”? Не только то, что на нем продаются и покупаются товары, происхождение которых сомнительно с точки зрения имущественных прав их продавцов. Главное, почему возможны сделки с товарами сомнительного происхождения, такой рынок действует вне сферы контроля публичной власти, и его участники даже не предполагают обращаться к ее помощи при возникновении конфликта интересов. Это сфера исключительно интересов частных лиц, реализация которых связана с прямыми или косвенными нарушениями публичных законов. Такой рынок не обладает признаками санкционированной публичности. Сделки на нем, хотя доставляют его участникам фактическое обладание купленными вещами, не делают их законными владельцами этих вещей, т.е. они не могут быть признаны законно исполненными контрактами, поскольку их в принципе нельзя защитить в суде.

Наконец, самым верхним институциональным уровнем является общество, которое в отличие от составляющих его членов и образующих его институтов не конституировано как субъект действия и поэтому не обладает ни присущими только ему организационно-правовыми и трансакционными средствами, ни необходимой для этого имущественной базой. Общество является исторически развивающейся формой существования людей, действует как комплекс институтов, обеспечивающих самоидентификацию его членов как самостоятельных личностей, удовлетворяющих потребность в принадлежности к определенной социальной, этнической и культурной группе, а также в лояльности государственной политической общности — нации. И именно динамика уровня самоидентификации с обществом отражает степень его стабильности и солидарности между его членами.

Итак, анализ институциональных уровней производственно-технологической деятельности показывает, что бизнес-процессы относятся к промежуточному уровню институциональной среды — между транзакциями и фирмой, и их назначение состоит в выявлении и использовании возможностей снижения трансакционных издержек хозяйствования.

ВЫВОДЫ

Современные экономические системы существуют в триединстве технологических, производственных и институциональных аспектов. Технологический аспект экономической системы задается необходимым множеством технологических переделов, в результате которых осуществляется превращение ресурсов в продукт. Производственный аспект отражает степень применимости, а также масштабы и интенсивность использования технологии для нужд общества. Он связывает между собой характеристики и требования применяемой технологии с необходимым количеством потребляемых ресурсов и объемом выпуска. Институциональный аспект проявляет организационно-правовые формы и трансакционное восприятие технологии обществом.

Это означает, что любая новая технология, помимо оценки ее технологической эффективности (сравнения с другими способами использования ресурсов для производства продуктов и услуг), должна быть воспринята производственными системами, а это предполагает ее соответствие институциональным условиям — наличию в обществе предпринимательских, исполнительских и социальных форм реализации технологий.

Производственная система (или в более широком контексте — хозяйственный уклад) есть форма усвоения обществом технологии, и она возможна потому, что в обществе уже имеется необходимый арсенал организационно-правовых и трансакционных средств ее использования. Адаптация новой технологии зависит не только от объективных условий, например наличия в обществе потребности в ее продукции, но и от наличия мотивации участников производственной системы демонстрировать инновационное поведение, присутствия ресурсной и финансовой базы, гибкости и подвижности традиций и обычаев хозяйствования, а также законодательства, не создающего препятствий для перемен в хозяйственной жизни.

Иерархия институциональных уровней производственно-технологической деятельности отражает наше понимание того, как действия людей на разных ступенях должностной ответственности складываются в целостный процесс, обслуживающий в индивидуальном, групповом и национальном планах потребности общества. В отличие от технологической и производственной структур, воздействие которых на эффективность может быть выражено в терминах выбора из имеющихся альтернатив, институциональные структуры влияют на эффективность однозначно, поскольку комбинировать институциональные факторы невозможно.

Таким образом, эффективность производства формируется на пересечении трех пространств:

- 1) на множестве задействованных ресурсов и производственных технологий;
- 2) уровней управления и качества принимаемых решений;
- 3) полномочий и обязанностей, вмененных разным уровням производственной системы, которые собственно и являются истинным объектом реинжиниринга бизнес-процессов.

Подведем итог: реинжиниринг бизнес-процессов представляет собой комплекс мер, направленных на оптимизацию транзакционных издержек (внутренних и внешних) путем повышения эффективности работы участников этих процессов в достижении целей бизнеса.

Тогда основной вопрос, на который нужно ответить при решении о внедрении проектов реинжиниринга в хозяйственную практику, приобретает характер перманентной проблемы, состоящей в непрерывном поиске такой транзакционной конфигурации бизнеса, которая, постоянно изменяясь, поддерживает коммерческую эффективность и рентабельность бизнеса на уровне меняющихся требований со стороны экономической, социальной и институциональной среды.

Из этого следует, что исследования функционирования предприятий и других организаций следует проводить в трех аспектах: производственно-технологическом, управленческом и транзакционном, имея в виду, что изменения в одном из них влекут за собой изменения во всех остальных.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Абдикеев Н.М.** (2007): Реинжиниринг бизнес-процессов. М.: Эксмо.
- Андерсен Б.** (2005): Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. М.: РИА "Стандарты и качество".
- Зиндер Е.З.** (1996): Новое системное проектирование: информационные технологии и бизнес-реинжиниринг // *Системы управления базами данных*. № 1.
- Зотов В.В., Пресняков В.Ф.** (1995): Фирма как экономический объект и институт общества // *Экономика и мат. методы*. Т. 31. Вып. 2.
- Коуз Р.Г.** (2001): Природа фирмы. М.: Дело.
- Мейер Маршал В.** (2004): Оценка эффективности бизнеса. М.: Вершина.
- Оболенски Н.** (2004): Практический реинжиниринг бизнеса. Инструменты и методы для эффективного изменения. М.: Лори.
- Пресняков В.Ф.** (1991): Модель поведения предприятия. М.: Наука.
- Сизов А.В.** (2005): Принципы и методы оценки эффективности информационных технологий. М.: Оверлей.
- Смирнов Э.А.** (2002): Теория организации. М.: Инфра-М.
- Тельнов Ю.Ф.** (2005): Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология. М.: Финансы и статистика.
- Applegate L.M., McFarlan F.W., McKenney J.L.** (1996): Corporate Information Systems Management: the Issues Facing Senior Executives. Boston: Irwin.
- Davenport T. H.** (1993): Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology. Boston: Harvard Business School Press.
- Dosig H.** (1982): Technological Paradigms and Technological Trajectories // *Res. Policy*. Vol. 11. № 3.
- Hammer M., Champy J.** (1993): Reengineering the Corporation. A Manifesto for Business Revolution. N.Y.: Harper Collins Inc.
- Porter M. E., Millar V. E.** (1985): How Information Gives You Competitive Advantage // *Harvard Business Rev.* Vol. 85 (July–August).
- Silver Br.** (2004): Better Processes Start With Better Measurement // *Transform Magazine*. June. Vol. 13. Issue 6.
- Strassmann P.A.** (1995): The Roots of Business Process Reengineering // *American Programmer*. June. <http://www.Strassmann.com/pubs/reeng/roots.html>.

Поступила в редакцию
31.08.2007 г.

The Terms and Concepts of Business-Process Reengineering

V. V. Zotov, V. F. Presniakov, V. V. Rastolny

The history of business-process concept and the role of business-processes in enterprise functioning are described. It is noted that current discord hinders adequate evaluation of reengineering-project effectiveness in conceptualizing this term. The characteristics of technological systems and hierarchy of production structures and their dominating assets are described in connection with institutional factors of economic environment. The authors propose to interpret business-process reengineering as the continuous process of optimizing external and internal transaction costs which form transaction configuration of an enterprise in meeting business purposes.