

## **Оптимизация бизнес-процессов на основе бенчмаркинга**

*Гавшин Дмитрий Михайлович*

*Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого  
магистрант*

*Котов Егор Сергеевич*

*Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого  
магистрант*

*Пащенко Дмитрий Алексеевич*

*Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого  
магистрант*

### **Аннотация**

В этой научной статье авторами рассматривается, оптимизация бизнес процессов на основе бенчмаркинга, также рассмотрены его понятия и сущность, причины использования. Авторы расписали этапы проведения бенчмаркинга в бизнес процессах.

**Ключевые слова:** бизнес-процессы, оптимизация, бенчмаркинг.

## **Optimization business processes based on benchmarking**

*Gavshin Dmitriy Mikhaylovich*

*Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University  
Undergraduate*

*Egor Sergeevich Kotov*

*Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University  
Undergraduate*

*Dmitry Alekseevich Pashchenko*

*Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University  
Undergraduate*

### **Abstract**

In this scientific article, the authors consider the optimization of business processes based on benchmarking, also considered its concepts and essence, the reasons for use. The authors described the stages of benchmarking in business processes.

**Keywords:** business processes, optimization, benchmarking.

Актуальностью данной является, то что угасание организаций — это нормальное явление и для того, чтобы вновь обрести хороший спрос на рынке компании необходимо не только улучшать продукцию, но и усовершенствовать и оптимизировать бизнес-процессы. Оптимизация бизнес-процессов – заключается в проведении анализа системы предприятия, описании процессов, разработке регламентов (рабочих инструкций, положений, памяток) и разработке модели процессов.

Цель и задачи работы. Найти способы оптимизации бизнес процессов для предприятий и рассмотреть их на примере бенчмаркинга.

Основные задачи для реализации поставленной цели:

- Определить виды бизнес-процессов и их функции;
- Определить, что входит в бизнес-процессы.

Методы исследования:

- наблюдение и сбор фактов;
- методы анализа и синтеза;
- методы сравнения и обобщения.

Результаты исследования. Бенчмаркинг - это практика сравнения бизнес-процессов и показателей производительности с отраслевыми достижениями и лучшими практиками других компаний. Обычно измеряются размеры, качество, время и стоимость [1].

Бенчмаркинг используется для измерения производительности с использованием определенного показателя (стоимость на единицу измерения, производительность на единицу измерения, время цикла x на единицу измерения или дефекты на единицу измерения), что дает показатель производительности, который затем сравнивается с другими.

Сравнительный анализ - это процесс сравнения собственной организации, операций или процессов с другими организациями в определенной отрасли или на более широком рынке. Сравнительный анализ может применяться к любому продукту, процессу, функции или подходу в бизнесе.

Цель сравнительного анализа состоит в том, чтобы сравнить ваши собственные операции с операциями конкурентов и генерировать идеи для улучшения процессов, подходов и технологий для снижения затрат, увеличения прибыли и повышения лояльности и удовлетворенности клиентов. Бенчмаркинг является важным компонентом постоянных улучшений и качественных инициатив.

Есть следующие виды бизнес-процессов, они описаны в таблице 1.

Таблица 1 – Виды бизнес-процессов

Название бизнес-процесса	Функции
Процесс сбыта продукта	Приносит прибыль бизнес-системе
Процесс планирования и управления	Обеспечивает получение дохода от реализации горизонтальных бизнес-

	процессов сбыта продукта
Ресурсные процессы	Обеспечивают доставку, а также складирование продукции непосредственно в точке выполнения действий
Процесс преобразования	Вспомогательный процесс, который необходим для изменения уже существующих технологий.

Процесс проведения бенчмаркинга:

Не существует единого процесса сравнительного анализа, который был бы принят повсеместно. Широкая привлекательность и приемлемость сравнительного анализа привели к появлению методологий сравнительного анализа. Одной из основополагающих книг является «Сравнительный анализ Vohwell для конкурентного преимущества» (1994). Первая книга по бенчмаркингу, написанная и опубликованная Kaiser Associates, представляет собой практическое руководство и предлагает семи ступенчатый подход. Роберт Кэмп (который написал одну из первых книг по бенчмаркингу в 1989 году) разработал 12-этапный подход к бенчмаркингу[2].

Методология состоит из 12 этапов (рис.1).

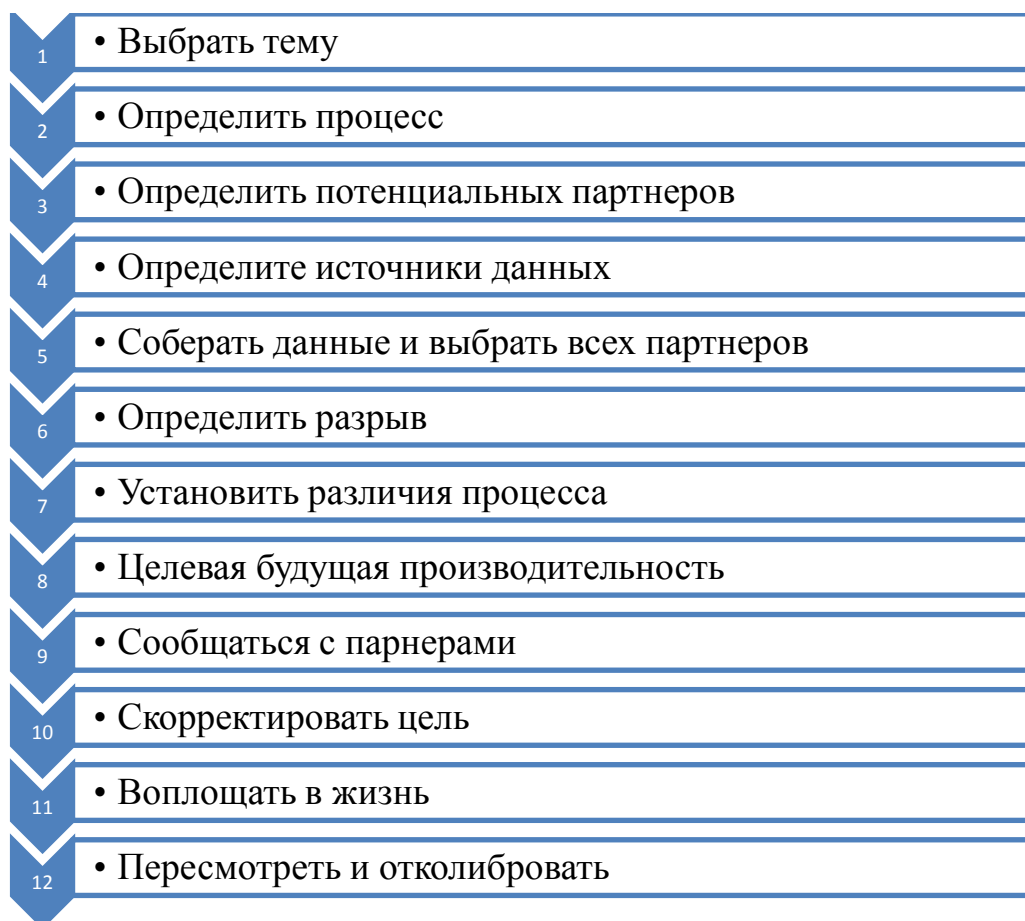


Рисунок 1 – 12-этапный подход к бенчмаркингу

Ниже приведен пример типичной методики сравнительного анализа:

- Определите проблемные области: поскольку сравнительный анализ может применяться к любому бизнес-процессу или функции, может потребоваться целый ряд методов исследования. Они включают в себя неформальные беседы с клиентами, сотрудниками или поставщиками; исследовательские методы исследования, такие как фокус-группы; или углубленные маркетинговые исследования, количественные исследования, опросы, вопросник и реинжиниринговый анализ, картирование процессов, отчеты об отклонениях контроля качества, анализ финансовых коэффициентов или просто просмотр времени цикла или других показателей эффективности. Прежде чем приступить к сравнению с другими организациями, важно знать функции и процессы организации; производительность подкладки обеспечивает точку, относительно которой можно измерить усилия по улучшению.

- Определите другие отрасли, в которых есть аналогичные процессы: например, если бы кто-то был заинтересован в улучшении передачи обслуживания при лечении зависимости, можно было бы определить другие области, которые также сталкиваются с проблемами передачи обслуживания. Они могут включать управление воздушным движением, переключение между сотовыми телефонами, перевод пациентов из хирургических кабинетов в комнаты восстановления.

- Определите организации, которые являются лидерами в этих областях: ищите лучших в любой отрасли и в любой стране. Проконсультируйтесь с клиентами, поставщиками, финансовыми аналитиками, торговыми ассоциациями и журналами, чтобы определить, какие компании заслуживают изучения.

- Обследование компаний по показателям и методам. Компании ориентируются на конкретные бизнес-процессы, используя подробные обзоры мер и практик, используемых для определения альтернатив бизнес-процессов и ведущих компаний. Обследования обычно маскируются для защиты конфиденциальных данных нейтральными ассоциациями и консультантами.

- Посетите компании с «лучшими практиками», чтобы определить передовые методы. Компании обычно соглашаются взаимно обмениваться информацией, полезной для всех сторон в группе сравнения, и обмениваться результатами внутри группы.

- Внедрять новые и улучшенные методы ведения бизнеса: использовать передовые методы и разрабатывать планы реализации, которые включают в себя определение конкретных возможностей, финансирование проекта и продажу идей организации с целью получения продемонстрированной ценности от процесса.

Вывод. Для того, чтобы организация преуспевала в современных рыночных условиях, она должна периодически улучшать свою продукцию, совершенствовать и оптимизировать бизнес-процессы. Сравнительный анализ – это потенциально мощный инструмент, способствующий

постоянному улучшению организации. Высокопроизводительные организации стремятся определить процессы, функции или предложения, которые важны для их бизнеса, и оценить их эффективность и эффективность по сравнению с ведущими конкурентами или ведущими инноваторами.

В ходе проведения исследования о результатах бенчмаркинга были получены следующие статистические данные:

Таблица 2 – Статистические данные о результатах бенчмаркинга [3].

Параметр сравнения	«Богородск»	«Дружба»	«Гуси Лебеди»	«Зеленый шум»	«Лидер»
Внешний вид	Отлично	Удовлетворительно	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно
Номерной фонд	21	122	8	8	40
Цена за номер класса «стандарт», р.	3315	2500	3385	2000	2300
Дополнительные услуги	Сауна, бильярд, бассейн	Сауна, бильярд	Сауна, бильярд, бассейн	Сауна	Нет
Отзывы гостей	Отлично	Хорошо	Отлично	Хорошо	Хорошо
Реклама	Интернет – сайты, социальные сети, рекламные щиты, Яндекс - реклама	Booking.com	Интернет сайты	Социальные сети	Интернет сайты
Рейтинг – распределения мест	1	5	2	3	4

### Библиографический список

1. Важность сравнительного анализа в улучшении бизнес-операций // The balance careers URL: <https://www.thebalancecareers.com/overview-and-examples-of-benchmarking-in-business-2275114> (дата обращения: 24.05.2019).
2. Роберт Кэмп The search for industry best practices that lead to superior performance. Productivity Press.. 1 изд. Productivity Press, 1989. 320 с.
3. Лайка М.Ю., Ильина Е.Л., Латкин А.Н., Панова Е.А. Бенчмаркинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг // Дискуссия - журнал научных публикаций. 2017.