

УДК 65.011:338.45

ББК 65.301

Троянова Елена Николаевна,
candidate of economic sciences, associate professor
of the department of industrial management
and economics of power engineering
of Novosibirsk State Technical University,
Novosibirsk,
e-mail: elena9671@mail.ru

Fendel Dmitry Alexandrovich,
student of the master program of the department
of mechatronics and automation
(training areas — Production management)
of Novosibirsk State Technical University,
Novosibirsk,
e-mail: alukard.222@gmail.com

Троянова Елена Николаевна,
канд. экон. наук, доцент кафедры производственного
менеджмента и экономики энергетики
Новосибирского государственного
технического университета,
г. Новосибирск,
e-mail: elena9671@mail.ru

Фендель Дмитрий Александрович,
магистрант факультета мехатроники и автоматизации
(направление подготовки — Производственный менеджмент)
Новосибирского государственного
технического университета,
г. Новосибирск,
e-mail: alukard.222@gmail.com

СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ¹

MODERN METHODS OF EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF THE COMPANY²

В статье обоснована актуальность изучения проблем применения современных методов оценки эффективности деятельности предприятия. Проведен краткий анализ и выделены особенности наиболее распространенных методов подходов к оценке как деятельности в целом, так и отдельных бизнес-процессов предприятия: Balanced Scorecard (BSC), концепция тотального управления качеством (TQM), SWOT-анализ, французская методика проведения диагностики предприятия. Одним из решений проблемы комплексности в оценке эффективности деятельности предприятия рассматривается применение бенчмаркинга. Представлены классификация и основные направления использования бенчмаркинга по ключевым бизнес-процессам, рассмотрены основные проблемы и недостатки его применения на российских предприятиях.

The article substantiates the urgency of studying the problems of application of modern methods of estimation of efficiency of enterprise activity. Brief analysis is conducted and features of the most common evaluation methods are highlighted: Balanced Scorecard (BSC), the concept of total quality management (TQM), SWOT-analysis, the French technique of diagnostics of the enterprise. One of the solutions of the problem of total assessment of the company effectiveness is the use of benchmarking. The article presents classification and the main trends of benchmarking use for the key business processes. The main problems and disadvantages of its use at Russian enterprises are examined.

Ключевые слова: промышленное предприятие, эффективность деятельности, производственный процесс, Balanced Scorecard (BSC), концепция TQM, SWOT-анализ, бенчмаркинг, бизнес-процессы предприятия, комплексный подход, консолидированная система.

Keywords: industrial enterprise, efficiency of activity, production process, Balanced Scorecard (BSC), conception of TQM, SWOT-analysis, benchmarking, business processes of enterprise, complex approach, consolidated system.

Изменения в экономической, политической и социальной среде, в характере хозяйственной деятельности, кото-

рые начались в России на заре 90-х годов, повлекли за собой переосмысление ряда экономических категорий. К их числу относится и категория экономической эффективности.

Понятие эффективности, существовавшее при административно-командной системе управления экономикой в бывшем Советском Союзе на уровне отраслей материального производства, определялось как соотношение полезного результата деятельности отрасли (эффекта) и факторов производственного процесса (рабочей силы, средств и предметов труда). Выделялась также эффективность производства на предприятии, которая характеризовалась соотношением полезного результата деятельности предприятия и затрат факторов производственного процесса [1].

К конкретным показателям применительно к категории эффективности отрасли материального производства относились производительность труда, материалоемкость, фондоотдача, оборачиваемость оборотных средств.

Обращает на себя внимание то, что на уровне предприятия, и в особенности отрасли, из поля зрения практически выпал такой важный аспект, как способность удовлетворять общественные потребности. Акцент фактически делался только на соотношение «затраты — результат» [2, с. 99].

Следствием такого подхода к оценке деятельности предприятия и являлось то, что анализ эффективности деятельности предприятия не выделялся как отдельное направление. В методологии анализа хозяйственной деятельности в основном активно использовались коэффициенты эффективности ресурсов и рентабельности.

В современных экономических условиях перед предприятием встают новые, более глобальные задачи. Для их решения необходим поиск новых методов анализа и оценки деятельности предприятия. Решение этой проблемы приобретает особую актуальность, поскольку от умения самостоятельно оценить, проанализировать, спрогнозировать перспективы предприятия, оценить все воздействующие факторы зависит его жизнеспособность [3, с. 129].

При рассмотрении предприятия как системы, состоящей из большого количества взаимосвязанных бизнес-процессов, оценка эффективности деятельности должна быть комплексной и охватывать все ее стороны.

¹ Статья подготовлена в рамках тематического плана Новосибирского государственного технического университета ТП-ПМиЭЭ-1_15.

² The article has been prepared within the frame of the course schedule of Novosibirsk State Technical University TP-PM&EE-1_15.

В настоящее время в странах с развитой рыночной экономикой накоплен достаточно большой опыт в решении данной проблемы и разработано значительное количество методик комплексной оценки эффективности деятельности предприятия. Одной из распространенных с начала 90-х годов является предложенная американскими учеными Д. Нортеном и Р. Капланом концепция *Balanced Scorecard (BSC)*, или в переводе на русский язык — сбалансированная система показателей эффективности [4].

Она базируется на четырех основных составляющих: финансы, маркетинг, внутренние бизнес-процессы, обучение и рост. Отсюда и ее название «сбалансированная», то есть основанная на комплексном подходе в анализе материальных и нематериальных активов предприятия, прямо или косвенно влияющих на его деятельность.

Среди западноевропейских экономических школ достаточно распространен французский подход, получивший название «диагностика предприятия». Методика проведения диагностики предприятия, предложенная французским экономистом Ж. Ришаром, основывается на том, что комплексная оценка эффективности деятельности предприятия должна заключаться в изучении взаимосвязанных аспектов: коммерческого, производственного, инвестиционного, финансового. Для того чтобы принимать обоснованные экономические решения, необходимо выделить такие направления комплекса, как анализ доходности предприятия, анализ сфер деятельности, продукции и клиентуры, анализ рынка, анализ рабочей силы, анализ основного и оборотного капитала, анализ инвестиций, анализ добавленной стоимости, анализ платежеспособности, финансового равновесия и др. [5].

Наиболее широкое применение в оценке эффективности деятельности предприятия получила концепция тотального управления качеством. В начале 50-х годов XX века американские ученые Д. Джуран, А. Фидженбаум, Э. Деминг, Ф. Кросби и другие рассматривали проблему повышения эффективности деятельности американских производственных, а позже и непромышленных предприятий через повышение управления качеством. Впоследствии и была сформирована концепция тотального управления качеством. Следует отметить, что в те годы она не получила широкого практического применения в Америке и дальнейшее свое развитие и совершенствование нашла в Японии. Японские ученые профессор К. Ишикава, Г. Тагучи, Ш. Шинго и другие разработали различные методы предотвращения возникновения различных производственных проблем в области качества [6].

В настоящее время концепция управления качеством динамично развивается и совершенствуется. На современном этапе развития она подразумевает отход от традиционного противопоставления качества продукции и ее количества, качества и эффективности как двух взаимоисключающих понятий.

Такой подход основан на методологии системы тотального управления качеством. Она представляет собой комплекс из следующих видов анализа: технология развертывания функций качества, функционально-стоимостный анализ, анализ возможности возникновения дефектов и их влияния на потребителя, функционально-физический анализ. Результаты проведенного комплексного анализа покажут, насколько эффективно были использованы ресурсы предприятия, но этого недостаточно, чтобы оценить в целом эффективность деятельности предприятия. Необходимо выявить все внешние и внутренние факторы, влияющие на этот показатель.

В современной системе тотального управления качеством нашел применение еще один вид анализа — так называемый SWOT-анализ (силы — слабости — возможности — угрозы).

Следует отметить, что он является одним из распространенных видов анализа в маркетинге. Такое широкое применение он получил благодаря своей доступности, простоте проведения, простейшей форме предоставления результатов [Там же. С. 116].

Сущность данного вида анализа состоит в том, что он позволяет выявить сильные и слабые стороны предприятия по отношению к конкурентам, а также факторы внутренней и внешней среды, воздействующие на эффективность деятельности. Внутренняя среда (сильные и слабые стороны) включает в себя такие области, как: маркетинг, инжиниринг и разработка новых продуктов, оперативная деятельность, персонал, менеджмент и ресурсы компании. Внешняя среда (возможности и угрозы) включает в себя: общественные силы, регулирующие или законодательные силы, технологические силы, экономическую ситуацию, конкуренцию. Грамотное проведение SWOT-анализа не только дает краткое, содержательное и достоверное описание состояния компании и влияющих на нее внешних факторов и тенденций, но и помогает сформировать направления деятельности в будущем. Однако SWOT-анализ несет в себе большую долю субъективности, которая прежде всего вызвана присутствием человеческого фактора. Во-первых, простота его проведения требует высокого профессионализма и уровня знаний в этой области. В противном случае основанием для его проведения послужат не объективные факты и результаты маркетинговых исследований, а лишь субъективное мнение менеджера. При непрофессиональном подходе в проведении можно получить пространные, неконкретные результаты, которые могут даже не относиться к изначально поставленной цели проведения. Во-вторых, нет четких критериев или требований в составлении отчетов по результатам проведенного SWOT-анализа, что может привести к различной интерпретации одних и тех же результатов, соответственно различным выводам, что может повлечь за собой негативные последствия в дальнейшем развитии предприятия [6].

В современных экономических условиях эффективность деятельности предприятия складывается не только из финансовых и экономических показателей, но еще и заключается в способности предприятия привлечь и удержать постоянных клиентов, использовать прогрессивные технологии, в отлаженности бизнес-процессов, в подборе профессионального и высококвалифицированного кадрового состава. Это основные факторы, которые оказывают влияние на эффективность деятельности предприятия как в текущем периоде, так и в будущем. В этой связи возникает необходимость не только проводить оценку, но и осуществлять управление эффективностью и стратегией предприятия.

На наш взгляд, более оптимальным и объективным методом по выявлению сильных и слабых сторон предприятия, влияния различных факторов на его эффективность является процесс бенчмаркинга. В научных источниках существуют различные определения этого понятия. Все они, по сути, определяют бенчмаркинг как непрерывный процесс всестороннего поиска, сравнения, анализа и адаптации к условиям своего предприятия наивысших достижений с целью повышения эффективности деятельности.

Бенчмаркинг различается в зависимости от объектов применения, специфики решаемых задач и ряда других факторов. Методика применения бенчмаркинга в оценке эффективности деятельности предприятия зависит от выбранного объекта и направления проведения сравнения. Этап выбора является достаточно важным, так как от рациональности его проведения во многом зависит результат проведения всего комплекса бенчмаркинга. В целом предприятие — это система, включающая в зависимости от специфики деятельности

от 80 до 160 ключевых рабочих процессов, а ресурсы предприятия достаточно ограничены. Исходя из этого оптимальным будет включение в процесс бенчмаркинга 15—20% всех определенных бизнес-процессов [7].

Такой подход в применении бенчмаркинга в оценке эффективности деятельности предприятия имеет ряд преимуществ: во-первых, позволяет предприятию провести классификацию бизнес-процессов по категориям значимости и наибольшего влияния на результат; во-вторых, эффективно и целенаправленно использовать ограниченные средства для проведения проекта бенчмаркинга. Следует отметить, что предлагаемая методика не отрицает возможности осуществления комплексного сравнения по всем бизнес-процессам предприятия. Однако процесс внедрения изменений

для повышения эффективности деятельности предприятия следует проводить поэтапно: от наиболее значимых, прямо влияющих на результат, постепенно переходя к косвенным или вспомогательным процессам [8; 9].

Комплекс мероприятий для каждого из видов бенчмаркинга является различным, и поэтому целесообразно провести их классификацию по определенным признакам (табл.).

Следует отметить, что на российских предприятиях отсутствует на данный момент консолидированная система, регулирующая различные вопросы технологии бенчмаркинга. Практика в данной области сводится к привлечению временного персонала и самостоятельному узконаправленному исследованию опыта конкурентов.

Таблица

Классификация бенчмаркинга

Признак классификации	Классификация бенчмаркинга	Цель применения
I. По отношению к предприятию, осуществляющему бенчмаркинг проект	Внешний	Бенчмаркинг на уровне страны, отрасли, рынка и т. д.
	Внутренний	Бенчмаркинг на уровне предприятия, фирмы, организации и т. д.
II. Характер разработки проекта бенчмаркинга	Стратегический	Определение сильных и слабых сторон организации и выработка соответствующей стратегии в проведении бенчмаркинга
	Операционный	Направлен на конкретные функциональные области и определения путей достижения «лучший в классе» в определенной предметной области
	Глобальный	Расширение стратегического
	Ассоциативный	Проводимый организациями, состоящими в узком бенчмаркинговом альянсе
III. Направления бенчмаркинга	Общий	Сравнивает определенную функцию двух и более организаций независимо от сектора
	Конкурентоспособности	Измерение характеристики предприятия и сопоставление с характеристикой конкурентов
	Функциональный	Сравнение определенной функции нескольких организаций одного сектора
	Процесса	Сопоставление показателей функциональности с более совершенными в аналогичной области
	Товарный	Сравнение методом реинжиниринга или ретроспективного анализа продукта с лучшими образцами
IV. Объекты проведения проекта	Производство	Бенчмаркинг затрат, основных характеристик, качества и т. д.
	Торговля	Дополнительные услуги, гарантийное обслуживание и т. д.
	Логистика	В логистических схемах между продавцом и покупателем, поставщиком и заказчиком по выполнению заказов и транспортировке
	Персонал	Посредством анализа превосходства проводить повышение квалификации, увеличивать производительность труда, выявлять способности и т. д.
	Некоммерческие	Учебные заведения, государственные структуры, творческий труд
V. Уровень разработки и использования	Микроуровень	Как инструмент укрепления конкурентных позиций на рынке
	Мезоуровень	По факторам, характерным для отрасли в целом
	Макроуровень	Сопоставляется эффективность экономической политики, влияющей на конкурентоспособность на уровне государства

В отличие от других методов оценки эффективности деятельности предприятия процесс бенчмаркинга является постоянным. Для достижения оптимального результата в повышении эффективности деятельности необходимо обновление целей, направлений и задач. Они обычно устанавливаются

на принципиально новом уровне. Это дает возможность своевременно выявить уязвимые и рациональные стороны деятельности предприятия, найти незаполненные рыночные ниши и учитывать влияние большого числа факторов на его конкурентоспособность.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Сидоровнина И. А. Методы диагностики соответствия структуры управления стратегическим направлениям развития организации // Евразийский международный научно-аналитический журнал «Проблемы современной экономики». 2010. № 1. С. 226—229.
2. Ходжаева Д. А. Экономическая эффективность конкурентоспособности продукции на зарубежных рынках // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 3 (32). С. 95—99.
3. Бескаравайных М. В. Актуальные вопросы повышения эффективности и рентабельности перерабатывающей отрасли нефтяной промышленности в современных условиях // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 3 (32). С. 128—131.
4. Коробков А. The Balanced Scorecard — новые возможности для эффективного управления [Электронный ресурс]. URL: <http://www.bkg.ru> (дата обращения: 20.09.2015).

5. Ришар Ж. Аудит и анализ хозяйственной деятельности предприятия. М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. 288 с.
6. Ишикава К. Японские методы управления качеством. М: Экономика, 1988. 256 с.
7. Кэмп С. Роберт Легальный промышленный шпионаж. Бенчмаркинг бизнес-процессов: технологии поиска и внедрение лучших методов работы ваших конкурентов / пер. с англ; под ред. О. Б. Максимовой. Днепропетровск: Баланс-клуб, 2004 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.neweconomic.com> (дата обращения: 20.09.2015).
8. Михайлова Е. А. Бенчмаркинг. М.: Благовест-В, 2003. 236 с.
9. Семкина Г. А. Взаимоотношения с потребителями — основа конкурентоспособности предприятий сферы сервиса // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 2 (31). С. 115—119.

REFERENCES

1. Sidorovna A. I. Methods of diagnostics of the adequacy of the structure to manage the strategic direction of the organization // Eurasian international research and analytical journal «Problems of modern Economics». 2010. № 1. P. 226—229.
2. Khodjaev D. A. Economic efficiency of the product competitiveness at the foreign markets // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2015. № 3 (32). P. 95—99.
3. Beskaravayny M. V. Topical issues of improving efficiency and profitability of the processing sector of the oil industry in the modern conditions // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2015. № 3 (32). 2015. P. 128—131.
4. Korobkov A. The Balanced Scorecard — new opportunities for effective management [Electronic resource]. URL: <http://www.bkg.ru> (date of viewing: 20.09.2015).
5. Richard J. Auditing and analysis of economic activity of the enterprise. M.: Audit, UNITY, 1997. 288 p.
6. Ishikawa K. Japanese methods of quality management. M.: Economics, 1988. 256 p.
7. Camp S. Robert. Legal industrial espionage. Benchmarking of business processes: technology of search and introduction of the best practices of your competitors / translated from English; under the editorship of O. B. Maksimova. Dnepropetrovsk: Balance—club, 2004 [Electronic resource]. URL: <http://www.neweconomic.com> (date of viewing: 20.09.2015).
8. Mikhailova E. A. Benchmarking. M.: Blagovest, 2003. 236 p.
9. Semakina G. A. Relationships with customers are the basis of service companies competitiveness // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2015. № 2 (31). P. 115—119.

Как цитировать статью: Троянова Е. Н., Фендель Д. А. Современные методы оценки эффективности деятельности предприятия // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 4 (33). С. 141—144.

For citation: Troyanova E. N., Fendel D. A. Modern methods of evaluating the effectiveness of the company // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2015. № 4 (33). P. 141—144.

УДК 004.9:338.24
ББК 32.973:65.291.21

Filippov Mikhail Vladimirovich,
candidate of technical sciences, associate professor
of the department of computer science and mathematics
of Volgograd Business Institute,
Volgograd,
e-mail: m_filippov@rambler.ru

Филиппов Михаил Владимирович,
канд. техн. наук,
доцент кафедры информатики и математики
Волгоградского института бизнеса,
г. Волгоград,
e-mail: m_filippov@rambler.ru

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В КОМПАНИИ: РЕШЕНИЯ И ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА

AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES IN THE COMPANY: SOLUTIONS AND PROBLEMS OF MODERN MANAGEMENT

В статье рассматриваются современные проблемы автоматизации бизнес-процессов в компаниях с помощью SRM-систем. Определены основные направления использования программного обеспечения при анализе и последующей автоматизации работы компаний. Рассмотрены вопросы практического использования программного обеспечения «Битрикс24» от компании «1 С-Битрикс». Предлагается методика решения задачи по автоматизации бизнес-процесса с помощью системы «Битрикс24» на конкретном примере. Сделаны выводы о текущем состоянии и возможностях применения инструментов по моделированию бизнес-процессов в коммерческих компаниях. Рассмотрены перспективы использования инструментов по автоматизации бизнес-процессов, встроенных в современные автоматизированные информационные системы.

The article examines modern issues of automation of business processes in the companies using CRM systems. The main directions of software use in analysis and subsequent automation of the companies operation are determined. The practical use of software Bitrix24 of 1С-Bitrix is studied. The method of solving the problem of automating of the business process using Bitrix24 system is proposed on a specific example. The conclusions about the current status and applicability of the tools for modeling business processes in commercial companies are made. The prospects of using tools for automation of business processes built-in in the up-to-date automated information systems are discussed.

Ключевые слова: информационные технологии, компьютерные технологии, программное обеспечение, автоматизированная информационная система, CRM-система, «Би-