

КАТЕГОРІЯ “РЕІНЖИНІРИНГ” ТА ЇЇ ВИЗНАЧЕННЯ У ФАХОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

© Гвоздь М.Я., 2008

Розглянуто та проаналізовано трактування терміна “реінжиніринг” як зарубіжними так і вітчизняними науковцями у сучасній фаховій літературі, акцентується увага на його важливості як методологічної передумови для розуміння цього інноваційного підходу в системі управління діяльністю підприємств на сучасному етапі господарювання. Зроблена спроба формулювання власного визначення.

In the article interpretation of term of “reengineering” is considered as by foreign so domestic workers of researches, in fact will enable the substation term to specify situations in which it is expedient to apply this tool. Own claim of reengineering is given. The attempt of formulation of own determination is done.

Постановка проблеми. В умовах динамічної та нестабільної економічної ситуації в країні вижити та адаптуватися до швидких змін у зовнішньому середовищі підприємствам дуже важко, адже прискореними темпами розгортається небачений раніше процес змін та турбулентності, що призводить до глобалізації технологій, інновації стають рушійними силами у розвитку економіки країни, а умови конкуренції набувають все жорсткішого характеру. Багато організацій згортають свою діяльність, не пристосувавшись до зовнішніх та внутрішніх викликів. Це зумовлено тим, що як зарубіжні, так і вітчизняні організації не завжди шукають методи, способи, інструментарії, які б допомогли підприємствам адаптуватися до умов функціонування – “Just in time”, “Benchmarking”, “Reengineering” тощо.

Тобто зростає практичний та теоретичний інтерес до реінжинірингу як сучасного інструментарію управління бізнес-процесами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Визначення терміна “реінжинірингу” наводиться майже у кожній роботі, яка написана з цієї проблематики. Вперше класичне тлумачення поняття подано засновниками теорії реінжинірингу американськими фахівцями М. Хаммером (розробник концепції реінжинірингу, професор школи бізнесу Гарвардського університету, якого називали одним з небагатьох найвидатніших “гуру” менеджменту 1990-х років) і Чампі (провідний експерт з упровадження ідей реінжинірингу, що очолює консалтингову фірму CSC Index), які опублікували на початку 90-х років ХХ ст. книгу: “Реінжиніринг корпорації. Маніфест революції в бізнесі” [6]. Це тлумачення чітко визначає зміст та мету інструментарію. Автори відзначають, що “Реінжиніринг є фундаментальне переосмислення та радикальне перепроєктування бізнес-процесів з метою досягнення істотних поліпшень у вартісних та кількісних результатах господарської діяльності організації”. Поєднуючи інноваційні засоби управління та інформаційні технології, у своїй відомій доповіді 1990 року, Майкл Хаммер оголосив революційні на той час принципи: “реконструйте роботи, не автоматизуючи, а спрощуючи або знищуючи”, “ використовуйте комп’ютери не тільки для автоматизації, але й для реконструкції існуючих бізнес-процесів” [4]. У своїй відомій концепції М. Хаммер і Дж. Чампі відображають цілі реінжинірингу бізнес-процесів через призму оптимізації витрат, якості, рівня обслуговування та оперативності, що є ключовими показниками для успішного ведення бізнесу і в умовах сьогодення. На основі визначення тих науковців розгортається вся сутність та ідеологія нового підходу до ведення бізнесу. Сьогодні

реінжинірингу стосуються праці вітчизняних й закордонних дослідників: М. Робсон, Ф. Уллах, П. Страссман, А. Стрікленд, Т. Давенпорт, С. Кисельов, Е. Ойхман, Попов Е., К. Волков, Е. Зиндер, А. Забулонов, А. Бородин, О. Виноградова, Т. Данько, В. Пономаренко, Т. Норберт, А. Биков. Кожен із авторів, розкриваючи сутність цього поняття, робить наголос на різних аспектах розробки та реалізації проектів реінжинірингу бізнес-процесів, обмежуючись загальною концепцією процесного управління. Ця тематика заслуговує на увагу з таких причин: по-перше, тому що термін потребує універсального визначення, у якому б сутність терміна не була б пов'язана із цілями, які теоретично мають бути досягнені як результат успішного впровадження реінжинірингу бізнес-процесів (РБП); по-друге – виявлення великої кількості праць як зарубіжних, так і вітчизняних науковців, у яких термін формується у межах класичного поняття.

Постановка цілі. Інтерес до поняття “реінжинірингу” зростає, збільшується і кількість ситуацій впровадження його на підприємствах, але це більше стосується зарубіжних підприємств, для яких і поняття реінжинірингу сприймається дещо по-іншому, зважаючи на інші умови функціонування і ситуації у зовнішньому середовищі. Вітчизняні науковці теж досліджують реінжиніринг у всіх його аспектах, але трактуванню терміна приділяють мало уваги. Тому дуже важливим моментом є повна характеристика термінів, які трактуються як зарубіжними, так і вітчизняними науковцями, виявлення спільного в цьому контексті та наявних розбіжностей.

Виклад основного матеріалу дослідження. Загальні засади реінжинірингу наводились ще у працях Тейлора (засновник школи наукового управління), в яких у 80-х рр. XIX ст. автор пропонує менеджерам застосовувати методи удосконалення виробничих процесів з метою підвищення ефективності їхнього функціонування, та Файоля (батько менеджменту), який на початку XX ст. наголошував на важливості процесного підходу до управління, при цьому завдання менеджменту автор описує через призму ефективного управління процесами.

Правильне розуміння та застосування інструментарію реінжинірингу забезпечує багато переваг як на мікро-, так і на макрорівні. На мікрорівні – підвищення ефективності діяльності організації, зниження витрат виробництва, підвищення якості продукції, утвердження конкурентних позицій тощо. На макрорівні – підвищення рейтингової оцінки України через підвищення частки ефективних секторів економіки у ВВП, зростання зайнятості населення тощо.

Теоретичні аспекти впровадження реінжинірингу розроблені американськими вченими М. Хаммером та Дж. Чампі у 80-ті рр. XX ст., які вперше сформулювали тлумачення терміна “реінжиніринг”. Класичне визначення поняття чітко визначає його зміст та мету як фундаментальне переосмислення та радикальне перепроєктування бізнес-процесів із метою досягнення істотних поліпшень у таких ключових для сучасного бізнесу показниках результативності, як витрати, якість, рівень обслуговування та оперативність. Саме це визначення слугує основою для розвитку нового підходу до ефективного управління діяльністю організацій.

Сьогодні концепція реінжинірингу розвинена набагато ширше, цими питаннями цікавиться багато зарубіжних і вітчизняних науковців, які подають своє бачення стосовно визначення терміна. Кожен автор, обмежуючись загальною концепцією процесного управління, робить акцент на різних аспектах розроблення і реалізації проектів реінжинірингу бізнес-процесів.

У результаті вивчення та аналізу праць науковців з цієї тематики простежується зближення трактування поняття великої кількості праць із класичним тлумаченням. Та все-таки є праці, які заслуговують на велику увагу. Наприклад, Є. Попов та М. Шапот трактують власне визначення так: “Реінжиніринг – кардинальна і революційна перебудова бізнес-процесів компанії, що супроводжується переходом на нові принципи побудови організації” [2]. Це визначення наближене до класичного, хоча змістовно не відображає мети застосування цього інструментарію.

Однак наводяться в літературі й інші визначення реінжинірингу: “Рушійною силою реінжинірингу є розуміння потреб клієнта компанії, тобто погляд на компанію з позиції клієнта. Отже, реінжиніринг, торкаючись таких глибоких аспектів життєдіяльності організації, передбачає зокрема і зміни системи оцінки, мотивації і заохочення персоналу” [3]. Характеризуючи думку М. Черненка, доцільно зазначити, що сутність реінжинірингу виходить за межі значення відомих та усталених в літературі визначень цього поняття, так, для задоволення інтересів споживачів та мотивування персоналу не завжди потрібно впроваджувати реінжиніринг. Вирішенням цих проблем може бути удосконалення цих “слабких місць”.

Реінжиніринг є інструментом, спеціально створеним для здійснення масштабних змін в управлінні процесами, які не можуть бути забезпечені відомими методами удосконалення [1]. Це твердження С. Яковенка розкриває сутність реінжинірингу, але треба зауважити, що застосовується інструментарій не завжди для масштабних змін в управлінні процесами, це залежить від виду реінжинірингу.

На думку М. Робсона та Ф. Уллаха, “Реінжиніринг бізнес-процесів – це інструмент спеціально розроблений, щоб допомогти в обставинах, які вимагають масштабних змін, забезпечити які використовувані схеми поліпшення процесів не в змозі” [7]. Ці автори є одними з перших, хто прийняв та розвинув концепцію реінжинірингу. У трактуванні відображається важливість інноваційно наповнених підходів для успішного репроективання бізнес-процесів.

П. Страссман визначає, що “Реінжиніринг бізнес-процесів – це новий науково-практичний напрям, що виник на стику двох різних сфер діяльності: управління та інформатизації” [8]. Автор, розкриваючи сутність визначення, наголошує на важливості участі інформаційних технологій в реінжинірингу.

Глибоке змістовне визначення Л. Шейна: “Реінжиніринг бізнес-процесів означає, по суті, рішучу, стрімку і глибоку “проривну” перебудову основ внутріфірмової організації та керування. Специфіка реінжинірингу полягає в тому, що існуюча вузька спеціалізація і обумовлена нею багаторазова передача відповідальності у виробництві та в управлінні реінтегруються в наскрізні бізнес-процеси, відповідальність за які від початку і до кінця беруть на себе спаяні командним духом групи однодумців, здатні виконувати широкий спектр робіт” [9]. Автор більшою мірою висвітлює практичне застосування ідей цього інструментарію, акцентуючи увагу на зміні у кадровому складі, що є актуальним, оскільки працівники завжди є безпосередніми учасниками реінжинірингу у будь-яких бізнес-процесах.

Грунтовно та сутнісно розкриває свою позицію О. Виноградова, яка ставить перед реінжинірингом широке коло завдань, підкреслюючи це словосполучення “підвищення рівня конкурентоспроможності”, “Реінжиніринг бізнес-процесів – це науково-практичний підхід до здійснення кардинальних змін бізнес-процесів підприємства з метою значного підвищення рівня його конкурентоспроможності” [10].

Реінжиніринг застосовують, коли організація перебуває в кризовій ситуації, тобто на цей інструментарій покладено дуже складне завдання – вивести організацію на новий, якісно вищий рівень, зробити її діяльність ефективнішою, утвердити конкурентні позиції на ринку, кардинально змінити принципи управління. Описуючи ці завдання, бачимо, що реінжиніринг – безперервний процес постійних змін.

Упровадження реінжинірингу вважається успішним, якщо результати діяльності організації абсолютно відрізняються своїм позитивом від попередніх і торкаються уже інших аспектів діяльності підприємства, а організація орієнтована на кращі світові аналоги, які забезпечують успішне функціонування.

Вивчаючи теоретичні надбання зарубіжних та вітчизняних вчених, які стосуються проблем теорії реінжинірингу, можна констатувати, що це безперервний процес, але важливо уточнити, що

йдеться не про перепроєктування різних бізнес-процесів, а про постійне удосконалення цього бізнес-процесу, який підлягав цій кардинальній перебудові.

Реінжиніринг бізнес-процесів – “ліки” від важких хвороб в організації, які допомагають, якщо їх правильно застосувати та завдають шкоди, якщо їх використовувати не за призначенням.

Узагальнюючи наведені визначення, характеризуючи та інтегруючи думки авторів, схиляємось до розуміння, що реінжиніринг – це кардинальна перебудова бізнес-процесів організації, яка супроводжується інноваційним поглядом з погляду споживача, спираючись на життєву філософію організації з метою досягнення поставлених перед нею цілей.

Висновки та перспективи подальших досліджень

1. Визначено основоположників запровадження в науковий обіг терміна “реінжиніринг” та його значення в удосконаленні управління діяльністю організацій.

2. Проаналізовано праці зарубіжних та вітчизняних науковців, в яких висвітлюються їхні підходи до розуміння сутності реінжинірингу

3. Зроблено спробу дати власне визначення терміна “реінжиніринг бізнес-процесів” на основі аналізу публікацій тематичного спрямування в сучасній фаховій літературі

На основі аналізу теоретичних аспектів праць багатьох авторів та сформульованого власного розуміння категорії реінжинірингу бізнес-процесів на підприємстві подальші дослідження доцільно спрямувати на формування економічного механізму використання переваг реінжинірингу в удосконаленні бізнес-процесів.

1. Яковенко С. І. *Реінжиніринг бізнес-процесів шляхом інформатизації управління на підприємствах України // Актуальні проблеми економіки. – 2004 – № 9 (39).* 2. Попов Э., Шапот М. *Реинжиниринг бизнес-процессов и информационные технологии / Открытия системы. – 1996. – № 15. – С. 62–69.* 3. Черненко М. *Реінжиніринг і псевдореінжиніринг // Рынок капитала. – 2000. – № 21. – С. 41–49.* 4. *Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник / За ред. д-ра екон. наук, проф. Л. І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – С. 181.* 5. Хаммер М., Чампі Дж. *Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе / Пер. с англ. – СПб., 1997. – 332 с.* 6. Хаммер М., Чампі Дж. *Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе. – СПб., 2000.* 7. Робсон М., Уллах Ф. *Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов / Пер. с англ. под ред. Н.Д. Эриашвили. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. – 224 с.* 8. Колесников С. *Зарисовки с натуры на тему бизнес-процессов реинжиниринга в России // <http://consulting.ru/econs/wp/2692>.* 9. Шейн Л. *Реинжиниринг бизнес-процессов: модное лекарство? // Управление компанией. – 2002. – № 6. – С. 68–74.* 10. Виноградова О.В. *Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті: Монографія. – Донецьк, 2005. – 195 с.*