

## **Секция «Связи с общественностью и теория коммуникации»**

### **Способы визуализации информации в бизнес-процессах: коммуникативный аспект**

*Аввакумова Ольга Александровна*

*Аспирант*

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Философский факультет, Москва, Россия*

*E-mail: avvakimovaoa@rambler.ru*

Рассматривая бизнес-процессы как совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей, стандартно выделяют:

управляющие бизнес-процессы, которые управляют функционированием системы (например, стратегический менеджмент), операционные — бизнес-процессы, которые составляют основной бизнес компании и создают основной поток доходов (операционные, производство и т.п.), поддерживающие — бизнес-процессы, которые обслуживают основной бизнес (бухучет, техподдержка и пр.).

Практически любой бизнес-процесс может быть декомпозирован на несколько под-процессов, которые, в свою очередь, направлены на достижение цели основного бизнес-процесса.

БП, как правило, состоит в последовательности (линейной или нелинейной) выполнения ряда бизнес-функций. Для бизнес-процессов характерны последовательности обмена сообщениями, как синхронными, так и асинхронными, с запоминанием состояния между сообщениями, причем процесс обмена сообщениями может быть длительным, и в него могут быть вовлечены многие участники.

Способы описания бизнес-процессов. До сих пор довольно распространенным способом описания бизнес-процессов является текстовый. Многие российские компании разработали и используют в своей деятельности регламентирующие документы, часть из которых является процессными регламентами, что, по сути, есть текстовое описание бизнес-процессов. Недостатки данного способа представляются очевидными - БП в текстовом виде системно рассмотреть и проанализировать невозможно. Текстовая информация воспринимается читающим последовательно и, к примеру, когда человек читает тот или иной регламентирующий документ, и доходит до его конца, практически всегда он забывает про то, что было в начале.

Чуть позже, в качестве более структурированного, активно использовался (и используется) табличный способ описания бизнес-процессов, в котором каждый столбец и строчка имеют определенное значение.

В настоящее время интенсивно применяются графические подходы. Графические методы обладают наибольшей эффективностью при решении задач, связанных со всеми описанием, анализом и оптимизацией деятельности компании. Графическая информация, воспринимается реципиентом одновременно, дает мгновенное совокупное представление обо всем бизнес-процессе.

И, наконец, современное описание бизнес-процессов чаще всего представляет собой построение бизнес-модели, которая представляет собой совокупность графических и

текстовых описаний, а при использовании компьютерных средств динамического моделирования - полностью имитировать процесс функционирования любой бизнес-системы (SADT (Structured Analysis and Design Technique), IDEF0 (Integrated DEFINITION, которая уже насчитывает более дюжины версий), ARIS («архитектор интегрированных информационных систем»), BAAN DEM («динамический моделировщик предприятий») и т.д. и т.п.) .

Все способы визуализации бизнес-процессов являются инструментальным средством, позволяющим моделировать, проектировать и анализировать их, оценивать существующие закономерности, эмулировать исполнение тех или иных процессов.

### Литература

1. Бьер М. Интеллектуальное ведение и сопровождение бизнеса. - М.: "Кудиц-Образ 2005 г.
2. Марк Дэвид А. и Мак-Гоуэн К. Методология структурного анализа и проектирования SADT.: Метатехнология. - М.,1993 г.
3. Ковалев С.М., Ковалев В.М, "Описание бизнес-процессов – к вершинам мастерстваурнал "Консультант директора № 10, Май, 2004 г.  
Рубцов С. В. Уточнение понятия «бизнес- процесс». // Менеджмент в России и за рубежом, М., 2001 г.  
Деревянко А.С., Солощук М.Н. Технологии и средства консолидации информации: Учебное пособие. - Харьков: НТУ "ХПИ 2008 г.  
Консалтинг.ру: <http://consulting.ru>  
Бизнес-инжиниринговые технологии: <http://www.betec.ru/>  
Справочник экономиста: <http://www.profiz.ru/>