Практичная и простая методика документирования бизнес-процессов

*Сергей Багузин*

Описание бизнес-процессов является весьма популярной темой. Немало усилий направлено на разработку методологии[[1]](#footnote-1). К сожалению, удачных внедрений не так уж много. На мой взгляд, связано это с относительной громоздкостью предлагаемых методов. Зачастую описание бизнес-процессов используют как элемент внедрения ERP-систем или при сертификации по ISO 9000. В этих случаях описание процессов должно соответствовать определенным стандартам, и не может быть выполнено без участия соответствующих специалистов. В то же время описание бизнес-процессов является **независимым важным элементом упорядочения бизнеса**[[2]](#footnote-2)**.**

Предлагаю вашему вниманию простую методику[[3]](#footnote-3), основанную на личном опыте внедрения подобных систем в четырех компаниях. Для внедрения не требуется, ни специальных знаний, ни программных средств. Только здравый смысл и настойчивость!

Основа идеи – использование коротких документов трех уровней:

* политика – определяет, чего мы хотим добиться и зачем;
* процедура – определяет, кто делает, что и когда (в какой последовательности);
* инструкция – определяет, как это делать.

Такая структура документов позволяет снизить нагрузку на топ-менеджеров, которые привлекаются только для разработки политик. Вместо одного или нескольких бесконечно длинных документов, от взгляда на которые становится грустно, создается масса коротких с «говорящими» заголовками. Документы организуются благодаря продуманному классификатору, повышается читабельность и интерес к ним. Доступ к Справочнику документов организуется через рубрикатор, размещенный в файле Excel. Структура, организованная в файле, позволяет «сворачивать» и «разворачивать» рубрики, искать документы по ключевым словам, автору, дате.

По мере развития вашего Справочника, к сожалению, вы начнете ощущать и некоторые недостатки столь простого подхода. Что ж, к этому моменту, у вас уже будет накоплен опыт, и вы с бóльшим пониманием сможете выбрать, и серьезную методику, и специализированное программное обеспечение для дальнейшего развития системы документирования и оптимизации ваших бизнес-процессов.

Итак, загрузите ваш первый [Справочник](file:///C%3A%5C%21%D0%A1%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%5C1%5C%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%5C%21%D0%A1%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.xlsx) документов!

1. См., например, Климчук А. Сафари на бизнес-процессы. <http://www.cfin.ru/itm/standards/bp_review.shtml> [↑](#footnote-ref-1)
2. См., например, работы Михаила Рыбакова на <http://mrybakov.ru/> [↑](#footnote-ref-2)
3. При разработке мною методики в 1999 году использовались идеи Gregory Rayter <http://www.rayter.com/annot1998_1_4.html> [↑](#footnote-ref-3)