

РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ: НЕТОЧНОСТІ ПОДАННЯ ЗАХІДНОЇ НАУКОВОЇ ТЕОРІЇ У ВІТЧИЗНЯНИХ ПУБЛІКАЦІЯХ

Анотація. Розглянуто проблему цитування вітчизняними авторами базового визначення поняття "реінжиніринг бізнес-процесів" з неточностями перекладу і подання окремих положень реінжинірингу бізнес-процесів без урахування їх контекстного значення; для сприяння у вирішенні даної проблеми подано контекстний переклад базового визначення реінжинірингу бізнес-процесів, проведено порівняння цитованих вітчизняними авторами визначень з базовим та визначено типові помилки при перекладі і тлумаченні базового визначення реінжинірингу бізнес-процесів.

Аннотация. Рассмотрена проблема цитирования отечественными авторами базового определения понятия "реинжиниринг бизнес-процессов" с неточностями перевода и представление отдельных положений реинжиниринга бизнес-процессов без учета их контекстного значения; для содействия в решении данной проблемы дан контекстный перевод базового определения реинжиниринга бизнес-процессов, проведено сравнение цитированных отечественными авторами определений с базовым и определены основные ошибки при переводе и толковании базового определения реинжиниринга бизнес-процессов.

Annotation. The problem of quoting by native authors the basic definition of "business process reengineering" with inaccurate translation and presentation of certain provisions of reengineering business processes without considering the context of their values was considered; to assist in solving this problem, a contextual translation of basic definitions of business process reengineering were analyzed, compares cited native authors with basic definitions, and defines the basic errors in translation and interpretation of the basic definition of business process reengineering was considered.

Ключові слова: реінжиніринг бізнес-процесів, базове визначення, контекстний переклад, фундаментальність, радикальність, істотність, процеси, орієнтація на споживача, типові помилки перекладу і тлумачення.

Багатьма авторами наукових робіт, присвячених реінжинірингу бізнес-процесів, підкреслюється поширене викривлення сутності самого поняття і його застосування до явищ, що не відповідають необхідним параметрам. Однак суттєвою проблемою в роботах вітчизняних авторів є цитування базового визначення з певними неточностями перекладу, і подання окремих положень реінжинірингу бізнес-процесів, що без оригінального контексту втрачають первісний зміст. Акцентування уваги на окремих ідеях закордонних авторів і їх представлення як запоруку успіху вітчизняних підприємств можуть призвести до неповного розуміння менеджерами практичних аспектів реінжинірингу бізнес-процесів.

Тому актуальним є надання контекстного перекладу базового визначення реінжинірингу бізнес-процесів і його властивостей задля його подальшого єдиного розуміння в теоретичних і практичних аспектах вітчизняного менеджменту. Ця проблема потребує подальшого розгляду і вивчення в ході розвитку вітчизняної науки і практики управління підприємством.

Незважаючи на відносно недавній час виникнення самого поняття, в науковій літературі присвячено значне число робіт із дослідження реінжинірингу бізнес-процесів. Основний внесок зроблено американськими вченими М. Хаммером і Дж. Чампі. Серед вітчизняних авторів у цьому напрямку працюють О. Вовчак, Крупа К. В., Котлик А. В., Лепейко Т. І., Мамотов О. І., Самойлов П. І., О. Петренко, Садловський Р. В., Філіна С. В., Яковенко С. І., де, на жаль, відсутні єдине подання і тлумачення базового визначення реінжинірингу бізнес-процесів.

Метою даної статті є дослідження сутності поняття "реінжиніринг бізнес-процесів" через його контекстний переклад та визначення типових помилок при перекладі і тлумаченні базового визначення.

Базовим у літературі прийнято визначення реінжинірингу бізнес-процесів, подане Майклом Хаммером. Власне в статті цього професора комп'ютерних наук, опублікованої в Гарвардському бізнес-виданні (1991), було вперше застосовано термін "реінжиніринг бізнес-процесів" (Business Process Reengineering). У роботі Майкла Хаммера і Джеймса Чампі "Реінжиніринг корпорації: Маніфест революції в бізнесі" (1993) подано визначення, що вже протягом двадцяти років вважається базовим. Після цього дане поняття стало широко розповсюдженим у книгах, особливо періодичних виданнях, і вже через п'ять років більше ніж 70 % з сотні найуспішніших компаній США провадили проекти з реінжинірингу. Причому в теорії (американські статті) попри розповсюджений термін "реінжиніринг бізнес-процесів" часто вживаються в якості синонімів терміни: "реінжиніринг бізнесу" (Business Reengineering); "редизайн бізнес-процесів" (Business Process Redesign) – оперує М. Харрінгтон; "удосконалення бізнес-процесів" (Business Process Improvement) використовує Т. Давенпорт [1; 2].

Ще більше труднощів виникає в процесі перекладу подібних термінів і їх визначень. Причому багато

Для наочного прикладу даного факту запропоновано порівняти визначення реінжинірингу бізнес-процесів та основних теоретичних положень, що описані М. Хаммером і Дж. Чампі, і таких, що вітчизняні автори наводять у своїх роботах як переклад чи тлумачення (таблиця).

Причому базове визначення перекладено автором даної роботи із застосуванням положень контекстного перекладу термінів [3, с. 5].

Таблиця

Варіанти подання базового визначення реінжинірингу бізнес-процесів вітчизняними авторами, загальні акценти їх робіт

№ п/п	Автор, джерело	Визначення	Особливості, акценти
1	2	3	4
1	М. Хаммер і Дж. Чампі [2]	BPR is the fundamental rethinking and radical redesign of business processes to achieve dramatic improvements in critical, contemporary measures of performance, such as cost, quality, service and speed. Дослівний контекстний переклад: фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів, щоб досягти істотного удосконалення у важливих, актуальних показниках діяльності, таких, як вартість, якість, сервіс і швидкість	Фундаментальність: замість питань – Що ми робимо? Навіщо ми це робимо? – компанія має відповісти на питання: Що ми повинні робити? Як це робити? Радикальність: ігнорування всіх існуючих структур і процедур та впровадження цілковито нових методів виконання робіт. Істотність: спрямований на досягнення інтенсивного прориву. Процеси: орієнтування на бізнес-процеси, результат – визначити центральні процеси, що задовольняють потреби споживача і додають цінність для нього. BPR – у загальному значенні розуміється як сукупність елементів: стратегія, процеси, технологія, люди. Важливим інструментом є інформаційні технології
2	Лелейко Т. І., Котлик А. В. [4, с. 33–36]	BPR – це фундаментальне перепроєктування бізнес-процесів компаній для досягнення корінних поліпшень в основних актуальних показниках їхньої діяльності: вартість, якість, послуги й час; фундаментальне переосмислення і радикальна перебудова бізнес-процесів з метою кардинального поліпшення критичних показників ефективності: вартість, якість, рівень сервісу, швидкість функціонування, фінанси, маркетинг, побудова інформаційних систем	Відмова від застарілих правил і підходів, початок ділового процесу з "чистого аркуша"; зневага до діючих систем і структур, процедур компанії – радикальна зміна способів господарської діяльності; результат – значні зміни показників діяльності. Ознаки BPR: фундаментальність, радикальність, кардинальність, орієнтація на процеси
3	Яковенко С. І. [5, с. 126–130]	BPR – це фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів компаній для досягнення корінних поліпшень в основних актуальних показниках їхньої діяльності: вартості, якості, послуг і темпів	Значний акцент на історії розвитку та інженерної природи реінжинірингу бізнес-процесів; слідування першоджерелу – визначення центрального місця інформаційних технологій у BPR

Закінчення таблиці

1	2	3	4
4	Філіна С. В. [1]	Реінжиніринг – це фундаментальне переосмислення та радикальне перепроєктування бізнес-процесів для досягнення суттєвих покращень у таких ключових для сучасного бізнесу показниках результативності, як витрати, якість, рівень обслуговування та оперативність	Кардинальна перебудова бізнес-процесів: "створення підприємства заново". Головна з переваг BPR – що потрібно почати бізнес з "чистого аркуша", знищивши старі бізнес-процеси, що не приносять дохід
5	О. Вовчак, Н. Меда [6, с. 16]	BPR – фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів з метою підвищення ефективності	BPR – це розроблення принципово нового підходу до ведення певного бізнесу. Підкреслено відмінності між удосконаленням і реінжинірингом

		діяльності шляхом поліпшення таких основних показників, як вартість, якість, темпи	
6	Момот О. І., Самойлов П. І. [7]; Давиденко В. В. Шевченко Н. О. [8]; О. Петренко [9; 10]	BPR – це фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів з метою досягнення істотного поліпшення якості функціонування	BPR – підхід до управління, який дозволяє зробити "прорив", різке підвищення продуктивності й ефективності діяльності підприємства, на відміну від постійного щоденного поліпшення бізнес-процесів. (BPR) – сукупність методів і засобів, призначених для кардинального поліпшення основних показників діяльності підприємства шляхом моделювання, аналізу і перепроєктування існуючих бізнес-процесів
7	Садловський Р. В. [11]	Визначення BPR містять у собі три ключові характеристики: "істотне поліпшення", "радикальне перепроєктування" та "бізнес-процес". Саме розкриття змісту ключових слів приводить до розуміння суті реінжинірингу	Істотне поліпшення – це не просто підвищення певного параметра підприємства або покращення роботи окремої ланки організації; якісний перехід до нового рівня ефективності бізнесу, здійснення прориву. Радикальне перетворення – відмова від того, що було раніше, новий винахід того, як робота повинна бути виконана. Бізнес-процес – група взаємозалежних завдань, що спільно створюють цінність для споживача
8	Крупа К. В., Г. Стверкова [2, с. 443–445]	Реінжиніринг – концепція, що полягає у радикальному перепроєктуванні процесів підприємства з метою отримання відчутних покращень їхнього функціонування з використанням сучасних інформаційних технологій	Основними в реінжинірингу є проблеми: радикальне проектування і бізнес-процеси; реінжиніринг розглянуто як метод реорганізації підприємства, акцент на менеджменті в ході реалізації

Узагальнений огляд публікацій показав, що для визначення реінжинірингу бізнес-процесів вітчизняні автори звертаються до першоджерела чи перекладів роботи М. Хаммера і Дж. Чампі. Однак подальше подання у своїх роботах цитування чи тлумачення даного визначення здійснюється не зовсім коректно. У таблиці аналізовані визначення розташовано по мірі віддалення їх від оригіналу.

Так можна прослідити типові помилки та неточності перекладу і тлумачення базового визначення реінжинірингу бізнес-процесів, а саме:

1) поняття "сервіс" чи "рівень обслуговування" (service) замінюється поняттям "послуги"; однак в американському виданні мова йдеться не лише про послуги як об'єкт комерції, а саме про обслуговування споживачів, надання задоволенню потреб споживача центрального місця в бізнес-процесах;

2) поняття "швидкість" (speed) замінюється поняттями "час", "темпи"; натомість в оригіналі розуміється динаміка виконання бізнес-процесів, порівняння швидкості до і після реінжинірингу, а не їх статична величина як час і не величина ритмічності як темп;

3) поняття "вартість" (cost) замінюється поняттям "витрати", що не відповідає теорії створення саме вартості для споживача, описаній американськими авторами;

4) поняття "сервіс" чи "рівень обслуговування" (service) зовсім не використовується у визначенні – це взагалі не збігається з розумінням центрального місця споживача для організації;

5) замість формулювання "удосконалення у важливих, актуальних показниках діяльності" використовується "поліпшення якості функціонування" – так підприємство втрачає можливість конкретно формулювати вимірювані цілі (удосконалювати не конкретні значення важливих показників, а працювати над абстрактною якістю функціонування);

6) розкриття сутності реінжинірингу бізнес-процесів через три, а не чотири складові, причому перша і головна – фундаментальність – опускається; хоча саме фундаментальні питання, що орієнтують місію і стратегію підприємства, є безперечним базисом, на якому будуються процеси, радикальність й істотність їх змін;

7) реінжиніринг зводиться до перепроєктування процесів з постановкою абстрактної мети підвищення ефективності їх функціонування; це взагалі має значно віддалене відношення до сутності первісного визначення через відсутність ознак фундаментальності, радикальності, істотності та розмитість об'єкта змін.

Таким чином, підтверджується факт неточного визначення поняття "реінжиніринг бізнес-процесів" у вітчизняних наукових джерелах. Причому за двадцять років його вживання в науковій літературі західних країн і практичній діяльності американських фірм лаконічне і ємкісне формулювання М. Хаммера не зазнало жодних змін. Звичайно, за час розвитку публікувалися критичні статті західних науковців, що наголошували на неухвалності до практичних аспектів у роботі М. Хаммера і Дж. Чампі, однак жоден з авторів не піддавав сумнівам визначення реінжинірингу бізнес-процесів. Дане визначення знаходило своє відображення в багатьох інших роботах західних вчених, воно могло бути перефразовано, доповнено, але не втрачало базової сутності.

Чого не можна сказати про аналізовані вітчизняні наукові джерела. Так, у більшості з них були допущені помилки перекладу, скорочено саме визначення з опущенням головних характеристик, хибне акцентування не на всіх, а на окремих положеннях теорії реінжинірингу бізнес-процесів. Основною причиною цього є багатозначність термінів при перекладі з мови оригіналу й неостаточне розуміння вітчизняних авторів складності й особливостей самої сутності реінжинірингу бізнес-процесів.

Такі помилки можуть призвести до правильного напрямку наукового розвитку методологій і практичних рекомендацій щодо провадження реінжинірингу бізнес-процесів на вітчизняних підприємствах.

Тому вітчизняним науковцям та менеджерам необхідно максимально точно тлумачити визначення і терміни реінжинірингу бізнес-процесів, врахувати їх контекстне значення і повною мірою звертати увагу на теоретичні положення, описані американськими вченими і прийняті в практику багатьма успішними компаніями.

Таким чином, здійснений автором аналіз визначень реінжинірингу бізнес-процесів, поданих вітчизняними авторами як переклад чи тлумачення базового визначення американських вчених М. Хаммера і Дж. Чампі, виявив багато неточностей перекладу і певною мірою викривлення сутності даного поняття. Узагальнення та виявлення основних помилок і неточностей перекладу, а також неповне передання сутності реінжинірингу бізнес-процесів було проведено на основі співставлення аналізованих визначень із робіт вітчизняних авторів з тими, що подані мовою оригіналу. Запропонований автором як результат даної роботи контекстний переклад терміна "реінжиніринг бізнес-процесів", поданого М. Хаммером і Дж. Чампі, може бути використаний менеджерами вітчизняних підприємств при підборі, оцінці та обґрунтуванні ефективних методів управління, особливо у кризових умовах. Сформульовані та охарактеризовані автором у якості результату даної роботи типові помилки та неточності перекладу і тлумачення базового визначення реінжинірингу бізнес-процесів можуть знайти відображення в подальших теоретичних розробках і практичному їх застосуванні вітчизняними науковцями та менеджерами. У подальших дослідженнях автором планується розглянути альтернативні визначення і підходи щодо реінжинірингу бізнес-процесів західних і вітчизняних науковців, передумови та особливості практичної реалізації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємстві; висвітлити важливі аспекти реінжинірингу бізнес-процесів для вітчизняних підприємств.

Наук. керівн. Іпполітова І. Я.

Література: 1. Філіна С. В. Трактуння поняття "реінжиніринг бізнес-процесів" як основного методу кардинальної перебудови бізнес-процесів [Електронний ресурс] / Філіна С. В. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>. 2. Simon A. K. Towards a theoretical framework for business process reengineering [Electronic resource] / Simon A. K. – Access mode : <http://www.instant-science.net>. 3. Доліна Н. Г. Практика перекладу з англійської мови для студентів економічного профілю : навчальний посібник / Доліна Н. Г., Сучкова З. М., Іваніга О. В. – Х. : ВД "ІНЖЕК", 2009. – 144 с. 4. Лепейко Т. І. Реінжиніринг бізнес-процесів : навчально-практичний посібник у схемах і таблицях / Т. І. Лепейко, А. В. Котлик. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2009. – 80 с. 5. Яковенко С. І. Реінжиніринг бізнес-процесів шляхом інформатизації управління на підприємствах України / Яковенко С. І. // Актуальні проблеми економіки. – 2004. – № 9. – С. 118–130. 6. Вовчак О. Реінжиніринг фінансових процесів банку / Вовчак О. // Вісник НБУ. – 2008. – № 10. – С. 16–19. 7. Момот О. І. Реінжиніринг – один з шляхів по виходу українських підприємств із світової кризи [Електронний ресурс] / Момот О. І., Самойлов П. І. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>. 8. Давиденко В. В. Реінжиніринг бізнес-процесів – шлях до становлення вітчизняних підприємств [Електронний ресурс] / Давиденко В. В., Шевченко Н. О. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>. 9. Петренко О. Процесний підхід при застосуванні реінжинірингу підприємств [Електронний ресурс] / Петренко О. – Режим доступу : <http://confnarv.at.ua>. 10. Реінжиніринг бізнес-процесів – необхідність в умовах динамічного ринку [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.management.web-standart.net>. 11. Садловський Р. В. Реінжиніринг бізнес-процесів [Електронний ресурс] / Садловський Р. В. – Режим доступу : <http://www.rusnauka.com>. 12. Крупа К. В. Реінжиніринг – гідна відповідь на виклики оточення // Актуальні проблеми економіки / Крупа К. В. – 2011. – № 10. – С. 443–446.