

# ПРИМЕНЕНИЕ МОДЕЛИ SCORE ДЛЯ АНАЛИЗА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

**Рзун И. Г.**, к.ф-м.н., доцент,

**Олисько Д.Д.**, студент,

Новороссийский филиал Финансового университета при Правительстве  
Российской Федерации, г. Новороссийск, Россия

**Аннотация.** В статье рассматривается применение модели SCORE при анализе бизнес-процессов организации. Показаны основные этапы модели, включающие выявление симптомов проблемы, определение причин отклонений, формирование целевого результата, анализ ресурсов и оценку эффекта изменений. Для наглядного представления процесса построена схема анализа бизнес-процесса на основе SCORE. Сделан вывод о возможности использования модели SCORE в качестве инструмента повышения эффективности бизнес-процессов.

**Ключевые слова:** SCORE, бизнес-процесс, анализ процессов, моделирование, оптимизация, системный анализ, управление процессами, эффективность

В современных организациях эффективность бизнес-процессов во многом определяет качество управления и устойчивость работы предприятия. Даже при наличии формализованных регламентов в процессе выполнения операций могут возникать задержки, ошибки и другие отклонения, влияющие на итоговый результат. В связи с этим особое значение приобретает анализ процессов, позволяющий выявлять причины проблем и определять направления их устранения [1].

Для решения подобных задач используются различные методы анализа и моделирования процессов. Одним из подходов является модель SCORE, которая применяется для последовательного анализа проблемной ситуации и поиска

вариантов её решения. Данная модель включает пять взаимосвязанных элементов: симптомы проблемы, причины возникновения, целевое состояние, необходимые ресурсы и итоговый эффект изменений [2].

Использование SCORE позволяет рассматривать проблему не изолированно, а как часть общей системы управления процессом. Такой подход помогает не только выявить отклонения, но и определить факторы, влияющие на эффективность работы организации [3].

На первом этапе модели анализируются симптомы проблемы. Под симптомами понимаются внешние признаки отклонений в процессе: снижение производительности, увеличение времени выполнения операций, ошибки в документации или жалобы со стороны пользователей. Выявление симптомов позволяет определить наличие проблемы и установить необходимость дальнейшего анализа.

Следующий этап связан с определением причин возникновения выявленных отклонений. На данном уровне анализируются организационные, технические и информационные факторы, влияющие на работу процесса. Причины могут быть связаны с недостаточной координацией действий, нехваткой ресурсов, отсутствием регламентов или ошибками при обработке данных [4].

После анализа причин формируется целевое состояние процесса. На этом этапе определяется, каким должен быть процесс после устранения выявленных проблем. Формируются целевые показатели эффективности, качества и времени выполнения операций. Такой подход позволяет задать направление дальнейших изменений.

Далее определяется перечень ресурсов, необходимых для достижения поставленных целей. К ним могут относиться кадровые ресурсы, программные средства, информационные системы и организационные изменения. Оценка ресурсов позволяет определить возможность практической реализации предложенных решений.

Заключительным этапом модели является оценка эффекта от внедрённых

изменений. Здесь анализируется, насколько предложенные меры позволили улучшить показатели процесса и устранить выявленные проблемы. В случае необходимости процесс анализа может быть повторён.

Для наглядного представления этапов модели SCORE была построена схема анализа бизнес-процесса.

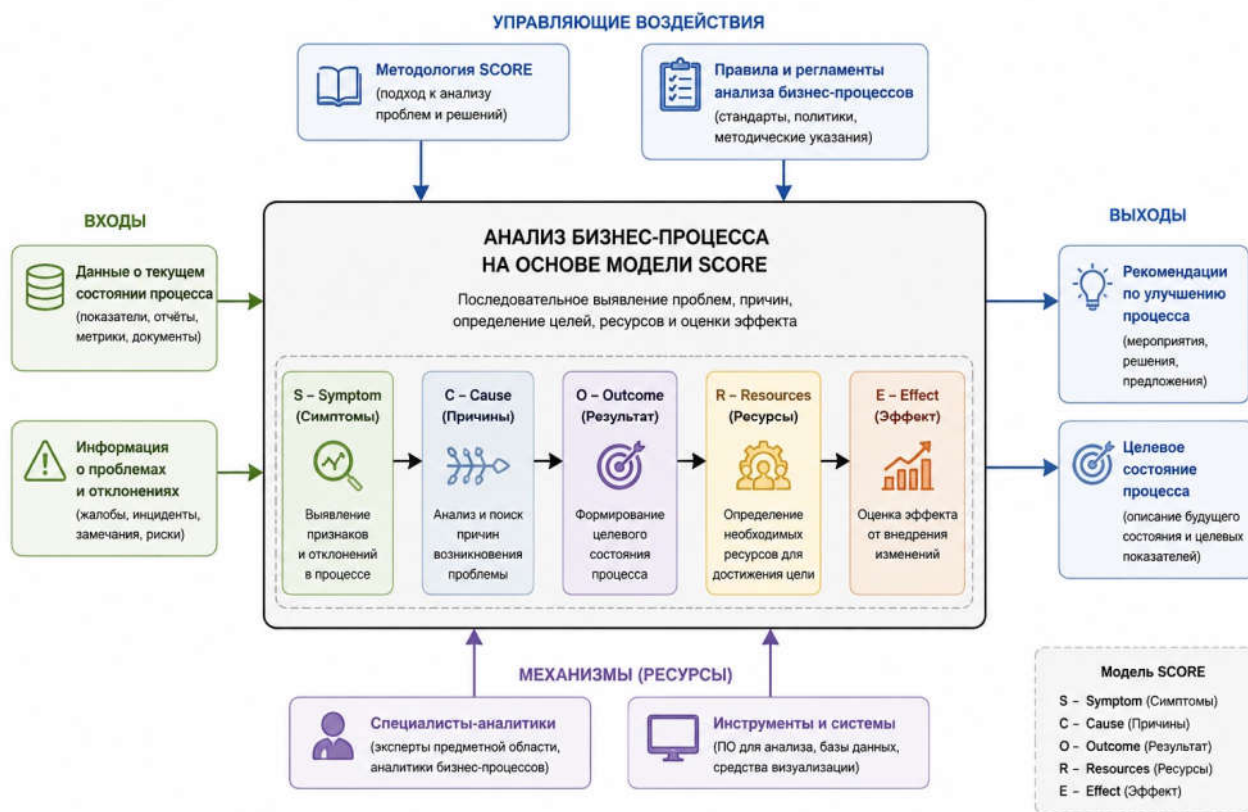


Рисунок 1 — Модель анализа бизнес-процесса на основе SCORE

На представленной схеме отражены входные данные процесса, управляющие воздействия, механизмы выполнения и результаты анализа. Центральное место занимает последовательность этапов SCORE, позволяющая перейти от выявления симптомов проблемы к оценке эффекта изменений. Такая структура делает процесс анализа более понятным и позволяет систематизировать информацию о состоянии бизнес-процесса.

Использование модели SCORE в анализе бизнес-процессов позволяет повысить обоснованность принимаемых решений и сделать процесс улучшения более последовательным. В отличие от отдельных методов оценки

эффективности, SCORE ориентирована на выявление причинно-следственных связей, что особенно важно при анализе сложных организационных процессов [5].

Таким образом, модель SCORE может рассматриваться как удобный инструмент анализа бизнес-процессов, позволяющий выявлять проблемы, определять причины их возникновения и формировать направления совершенствования процесса. Использование данной модели способствует более системному подходу к управлению организацией и повышению эффективности её деятельности.

### Литература

1. Моделирование систем и процессов : учебник для вузов / под редакцией В. Н. Волковой, В. Н. Козлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 510 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18563-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583101> (дата обращения: 06.05.2026).

2. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебник для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585127> (дата обращения: 06.05.2026).

3. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583152> (дата обращения: 06.05.2026)

4. Чекмарев, А. В. Управление цифровыми проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2026. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18522-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586395> (дата обращения: 06.05.2026).

5. Системы поддержки принятия решений : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Г. Халина, Г. В. Черновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 501 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20449-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583243> (дата обращения: 06.05.2026).