

## **Abstract**

The purpose of the essay is to justify the need to adopt systems for performance measurement process (SOPP) through a systematic review of the literature. Every organization have to measure, monitor and analyze its performance. Performance is determined by measurement of given task vs. known standards of accuracy, completeness and costs.

In this context, measurement of process effectiveness is essential for determination of competitiveness of the organization. It is found that such systems should focus on processes and use of quantitative and qualitative indicators.

## **Topicality**

SOPP are relatively new issues in measurement of performance. To understand SOPP, it is crucial to consider the current state of business process management, business performance measurement and measurement systems in the literature and practice. SOPP is a special type of performance measurement, which should be used in process-oriented organizations.

Performance measurement systems (PMS) are hot topic in scientific researches and business practice over the past few years. Businesses have realized the importance of PMS as a tool for development. It is widely accepted that the use of appropriate measurement / indicators can be beneficial for the strategy.

The aim of the scientific essay is to justify the need of SOPP in the context of business processes and process-oriented organizations.

The object of research are systems for assessing performance. A subject - systems performance evaluation process (SOPP).

**Keywords: business process management, process-orientation, indicators for performance measurement**

## **УВОД**

Оценката на представянето е сложен въпрос, който обикновено включва най-малко четири дисциплини: икономика, управление, счетоводство и информационни технологии<sup>1</sup>.

Разработването и приложението на подходящата PMS в дадена организация зависи от редица фактори. Robson (2004) посочва, че преди да се опита да идентифицира всички възможни фактори за организацията е от решаващо значение да разбере основната причина за прилагане на PMS. Това е възможността да се подобри ефективността на бизнес процесите. Така, че обектите на оценка са бизнес процеси, тъй като те представляват ядрото на функционирането на организацията, а организацията се състои предимно от процеси, а не продукти или услуги<sup>2</sup>.

Затова днес компании са процесно-ориентирани и те изоставят функционалната и продуктова перспектива. Johnson (2001) показва, че процесната ориентация има положително въздействие върху представянето / резултатите и следователно на конкурентоспособността.

## **1. Общ преглед на управлението на бизнес процесите**

---

<sup>1</sup> Tagen S. (2004), Performance measurement: from philosophy to practice, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 53 No. 8, pp. 726-737

<sup>2</sup> Škrinjar R, Bosilj Vukšić V., Indihar Štemberger M. (2010), Adoption of Business Process Orientation Practices: Slovenian and Croatian Survey, Business Systems Research, Vol. 1 No. 1-2, pp. 5-20