

ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД ЯК ОСНОВА УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА

In today's changing business environment, an enterprise based on functionally hierarchical foundations is not able to respond quickly to transient external changes. In order to ensure the efficiency of business processes, it is necessary to manage them and apply a process approach to management to maintain the competitiveness of the enterprise. Management should be based on flexible technologies. That must ensure the ability of business processes to adapt to changing operating conditions.

Основним об'єктом процесного підходу в управлінні підприємством є поняття бізнес-процесу, яке передбачає чітко-спланований алгоритм (послідовність) взаємоузгоджених та взаємопов'язаних дій чи операцій, в результаті яких із задіяних всіх видів ресурсів створюється певна продукція (товар чи послуга), що підлягає систематичному впливу зміни факторів зовнішнього і внутрішнього середовища та спрямована на задоволення основних вимог й потреб майбутніх клієнтів. В якості ресурсів, що залучаються у реалізацію будь-якого бізнес-процесу можуть виступати матеріали, технологія, фінанси, персонал, інформація, програмне забезпечення та інше.

В рамках процесного підходу як основи управління діяльністю певного підприємства, бізнес-процес наскрізно проходить через усі рівні управління та відповідає за виконання конкретної управлінської функції (облік, аналіз, контроль, коригування тощо). Бізнес-процеси, які базовані на певних цілях і завданнях управлінської діяльності формують взаємозв'язок всіх внутрішніх аспектів (проявів) функціонування підприємства.

Результатом процесного підходу як управління бізнес-процесами є узгоджена діяльність (керуючий вплив) суб'єктів управління на основі певної методики й засобів на об'єкти управління, з метою досягнення поставлених стратегічних цілей. Тобто, процесний підхід передбачає створення на виході бізнес-процесу конкурентоспроможної продукції та забезпечення стабільного розвитку підприємства.

В межах процесного підприємства, співпраця всіх структурних підрозділів в цілому та управлінського персоналу є взаємоузгодженою: зокрема, їх діяльність орієнтована на створення необхідного продукту для внутрішнього або зовнішнього майбутнього споживача (клієнта).

Власником будь-якого бізнес-процесу вважається особа, яка контролює всі види ресурсів та порядок виконання відповідного бізнес-процесу, несе повну відповідальність за результати й ефективність процесу.

Варто зазначити, що зовнішніми постачальниками або клієнтами бізнес-процесів можуть виступати: постачальники сировини, матеріалів, устаткування; покупці / споживачі вихідної продукції та послуг; державні органи влади, банківські установи тощо. В якості внутрішніх постачальників або клієнтів бізнес-процесів зазвичай виступають окремі підрозділи, працівники або інші структурні одиниці підприємства.

Будь-які бізнес-процеси в ході їх протікання необхідно постійно вимірювати, удосконалювати (покращувати), адаптувати окремі елементи процесу під змінні вимоги й очікування майбутніх клієнтів. Головне скоротити величину витрат, покращити певні критерії якості, оперативність процесу; також можна впровадити нові організаційні зміни на підприємстві, корпоративну культуру, підтримувати сприятливий морально-психологічний клімат в колективі, розробити гнучку систему мотивації (стимулювання) праці та інше.

Процесний підхід дає змогу відобразити головний процес виробництва продукції або послуги у вигляді чіткої послідовності окремих операцій. Він, в свою чергу, дає можливість зосередити зусилля на основних процесах («Збут» – «Виробництво» – «Постачання») і можливість їх поліпшення; відобразити послідовні й передбачувані результати, завдяки цілеспрямованому керуванню процесами, ефективному використанню ресурсів. Це все в результаті дає змогу визначити цілі системи й процесів, встановити повноваження, обов'язки та підзвітність керування процесами; встановити ресурсні обмеження, гнучко мінімізувати ризики; відобразити інформацію, необхідну для аналізу, моніторингу, оцінювання та поліпшення функціонування окремих бізнес-процесів й системи в цілому.

На противагу функціональному та ситуаційному, процесний підхід розглядає діяльність підприємства як певну мережу пов'язаних між собою бізнес-процесів, а не сукупність окремих функцій управління підприємством. Серед основних переваг застосування в управлінні процесного підходу, варто виділити такі:

- бізнес-процеси є потужним інструментом для підвищення ефективності функціонування бізнесу в цілому, включаючи поліпшення якості продукції (вимірником якості і цінності продукції є задоволеність клієнта);
- система управління підприємством представляє собою певну мережу бізнес-процесів, що пов'язані між собою відносинами «постачальник – споживач (клієнт)», тобто кожен бізнес-процес є водночас і постачальником ресурсів і клієнтом для інших бізнес-процесів підприємства;
- технологія процесного управління забезпечує прозорість (відкритість) усіх бізнес операцій, дає змогу вчасно проаналізувати та уникнути можливих наслідків відхилень на певному етапі виконання окремих робіт;
- ефективне управління (мінімізація) витрат і розподіл доходів між підрозділами (бізнес-одиницями) – є основною умовою виживання підприємства в мінливих зовнішніх умовах ринку;
- кожен співробітник несе окрему відповідальність за кінцевий результат.

Отже, на сучасному етапі вдосконалення та розвитку економічної системи, застосування процесного підходу на рівні будь-якого підприємства є головною запорукою ефективного управління та досягнення високого рівня платоспроможності, рентабельності й конкурентоспроможності підприємства.