

СУТЬ ПОНЯТТЯ «БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ» В ЕКОНОМІЧНИХ ДОСЛІДЖЕННЯХ

Кожна сфера життя включає певні процеси. Навчання, робота, стосунки, батьківство передбачають наявність постійних або змінних алгоритмів дій. Це необхідно для ефективного функціонування кожної з цих сфер. Ведення власної справи — не виняток. При веденні господарської діяльності підприємства кожен власник або управлінець прагне до вдосконалення бізнесу, збільшення прибутковості. Одним з ефективних інструментів покращення системи управління бізнесу та його показників є опис або моделювання бізнес-процесів, їх адаптація під мінливі умови оточуючого середовища. Для здійснення моделювання та адаптації бізнес-процесів слід цілком розуміти їх суть та призначення. Тож, визначення суті поняття «бізнес-процеси» є актуальним в умовах сьогодення.

З формальної точки зору процес — це сукупність дій, які повторюються у часі й мають на меті створення цінностей для внутрішніх та зовнішніх клієнтів. Їх не можна розглядати окремо від організації як системи, адже бізнес — це живий організм, всі складові якого пов'язані між собою.

Процес як елемент діяльності підприємства має певні входи, виходи, механізми та правила, за умови дотримання яких наявні входи трансформуються у зрозумілі для нас виходи. Наприклад, коли приймаємо людину на роботу, на вході є певний кандидат, а на виході — оформлений працівник. Ця трансформація відбувається за допомогою певних вимог, плану проходження випробувального терміну, HR і керівника, які контролюють процес та приймають фінальне рішення.

Додаючи бізнесову складову до визначення процесів (тобто при визначенні сутності бізнес-процесів), науковці переважно зосереджуються на ресурсах, результатах або споживачах таких дій. Зокрема, Нечаюк Л. і Телеш Н. під бізнес-процесами (з англ. Business process) розуміють сукупність взаємозв'язаних дій, спрямованих на отримання запланованого результату (створення визначеного продукту тощо).

Хаммер М. і Чампі Дж. визначають бізнес-процеси як об'єднання різних видів діяльності, в рамках якої «на вході» використовуються один або більше видів ресурсів, і в результаті цієї діяльності на «виході» створюється продукт, який має цінність для споживача.

Інше бачення до суті бізнес-процесів мають Робсон М. і Уллах Ф., які визначають бізнес-процес як потік роботи, що переходить від однієї людини до іншої, а для великих процесів, ймовірно, від одного відділу до іншого. Процеси можна описати на різних рівнях, але вони завжди мають початок, певну кількість кроків всередині і чітко окреслений кінець.

Горлачук В. та Яненкова І. розглядають бізнес-процес як комплекс робіт, що мають свої межі і відкриваються первинними постачальниками процесу, тобто входами процесу, якими можуть виступати матеріально-технічні, енергетичні, людські та інформаційні ресурси. Єдиною метою бізнес-процесу є задоволення вимог клієнтів.

Бізнес процес з точки зору планування в діяльності підприємства розглядає Демиденко В., який зазначає, що бізнес-процес являє собою спланований алгоритм взаємопов'язаних дій чи потоків роботи, який підлягає систематичним змінам під впливом факторів зовнішнього і внутрішнього середовища, залучає всі ресурси організації і спрямований на задоволення попиту споживачів та максимізацію прибутку.

Командровська В. і Морозенко О. констатують, що бізнес-процеси на підприємстві неоднорідні і по суті організаційна діяльність — це сукупність взаємозалежних бізнес-процесів, які відображають реалізацію окремих функцій підприємства. На їх думку, бізнес-процеси мають наступні важливі риси:

- мають внутрішніх і зовнішніх користувачів;
- діють усередині підрозділів компанії і між ними, а також між різними організаціями;
- засновані на способі виконання робіт, властивому тій або іншій організації.

Чітке та змістовне визначення «бізнес-процесу» ми можемо знайти на теренах Wikipedia. Бізнес-процес (англ. Business Process) — будь-яка діяльність, що має вхідний продукт, додає вартість до нього, та забезпечує вихідний продукт для внутрішнього або зовнішнього споживача.

Отже, наведені визначення бізнес-процесів поєднують кілька елементів: сукупність взаємозв'язаних дій; наявність певних входів і виходів; спрямованість на результат.

Таким чином, бід бізнес-процесом варто розуміти структурований, покроковий алгоритм дій співробітників в рамках розв'язання конкретної задачі для отримання позитивного результату.