

УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

На сьогоднішній день поняття «бізнес-процеси» не є новим. В сучасних наукових публікаціях намагаються дати широке та найбільш повне визначення бізнес-процесів. Проте думки дослідників не завжди сходяться. Х. Біннер визначає бізнес-процеси як систему взаємопов'язаних дій, кінцевими результатами здійснення яких є виробництво продуктів/послуг, що становлять цінність для зовнішніх і внутрішніх споживачів. В свою чергу Т. Дейвенпорт, Дж. Шорт акцентують увагу на тому, що бізнес-процеси є структурованою безліччю вимірюваних дій, що спроектовані для виробництва специфічної послуги або продукту для конкретного споживача або ринку. Включає в себе роботи, завдання впорядковані в просторі та часі з наявністю визначених «входів» та «виходів». Вітчизняні науковці Л. І. Чернобай, О. І. Дума зазначають, що бізнес-процеси є системою безперервних, пов'язаних між собою, впорядкованих та керованих дій, яка є елементом механізму формування доданої вартості в процесі перетворення ресурсів підприємства, спрямована на забезпечення високої продуктивності та ефективності організації загалом та забезпечення реалізації споживчої цінності для цільового ринку, застосовуючи бізнес-модель підприємства. Варто також зазначити визначення терміну «бізнес-процеси» наведене в ISO 9001, а саме бізнес-процеси – це стійка, цілеспрямована сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, яка за визначеною технологією трансформує вхід у вихід. Погоджуємося, що бізнес-процеси є системним явищем, яке формується з взаємопов'язаних управлінських дій (видів діяльності), направлене на ефективне використання вхідних ресурсів для забезпечення стійкого розвитку підприємства щодо формування високої продуктивності, реалізації стратегії на цільовому ринку, забезпечення конкурентоспроможності.

Наведемо класифікацію бізнес-процесів за функціональним призначенням:

- основні бізнес-процеси. Реалізація основних бізнес-процесів пов'язана із здійсненням основних видів діяльності суб'єкта господарювання, формуються в залежності від вимог споживачів. На виході основних процесів є готова продукція або послуги за результатами реалізації яких підприємство отримує фінансові надходження, що дає можливість далі провадити свою діяльність;
- обслуговуючі бізнес-процеси. В свою чергу виходить обслуговуючих бізнес-процесів направлені на забезпечення основних. Механізм забезпечуючих бізнес-процесів формується в залежності від вимог підприємства;
- бізнес-процеси розвитку. Механізм бізнес-процесів розвитку формується з урахуванням умов зовнішнього середовища та покликаний адаптувати існуючі бізнес-процеси до зовнішніх факторів.

Розмежування видів бізнес-процесів дозволяє визначити їх пріоритетність, значення та місце в загальній моделі бізнес-системи, обрати шляхи розвитку, встановити цілі реалізації процесів та здійснювати контроль отриманих результатів. При здійсненні управління бізнес-процесами важливо здійснювати оцінку його ефективності. Основними етапами процесу оцінки управління бізнес-процесами підприємства є: 1) аналіз результативності бізнес-процесів підприємства; 2) виокремлення ключових бізнес-процесів підприємства; 3) оцінка ресурсних можливостей для реалізації заходів покращення; 4) вибір форм і методів удосконалення та економічне моделювання бізнес-процесів; 5) розрахунок ефективності запропонованих заходів удосконалення; 6) контроль за реалізацією заходів удосконалення.

Проведений аналіз фахової літератури дав можливість зробити висновок, що для діагностування системи бізнес-процесів підприємства найкраще підходять методи:

- діаграма Ісікави – це графічний спосіб, який дає можливість виокремити та дослідити суттєві причинно-наслідкові зв'язки між факторами та наслідками в процесах бізнес-системи;
- «п'ять запитань» - це інтерактивна техніка запитань, що використовується для виявлення причинно-наслідкових зв'язків, що лежать в основі досліджуваної проблематики;
- ABC – метод, що дозволяє визначити: ефективність ресурсозабезпечуючих бізнес-процесів; виділити основні, другорядні та непотрібні процеси; визначити рівень досягнення оптимального співвідношення між споживчою вартістю виходу бізнес-процесів до витрат на її досягнення;
- аналіз на основі показників KPI (Key Performance Indicators, ключові показники ефективності) – це система оцінювання, яка допомагає підприємству визначити відношення досягнутого рівня важливих показників до зусиль необхідних задля досягнення даного рівня.

Зважаючи на викладене вище, можемо зробити висновок, що діяльність сучасного підприємства характеризується різноманітністю та динамічністю процесів, які між собою пов'язані та формують бізнес-систему. Використання зазначених методів діагностики бізнес-системи дозволяє провести детальне дослідження, що допоможе вчасно виявити недоліки, які необхідно усунути та сильні сторони підприємства, за рахунок яких можна розвивати бізнес-процеси.