

УДК 65.011.8

Ходзінський І.Д., магістрант гр. МОМ-25, ФБСО
 Науковий керівник: Сотник А. А., к.е.н., доц.
 Державний університет «Житомирська політехніка»

СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Бізнес-процеси — це основа ефективної діяльності будь-якої організації, що допомагає досягати стратегічних цілей і залишатися конкурентоспроможними. Без належної організації процесів компанія ризикує зіткнутися з хаосом у роботі, що призводить до неузгодженості дій, перевитрат ресурсів і низької продуктивності. Управління бізнес-процесами дозволяє визначити та описати всі ключові етапи роботи, відповідальних осіб і очікувані результати, що створює прозорість у компанії. Це сприяє швидкій адаптації до змін, дозволяє уникати дублювання дій і витратити час ефективніше. Окрім цього, оптимізація та автоматизація процесів дозволяють зменшити вплив людських помилок, знизити операційні витрати та сконцентрувати зусилля працівників на стратегічно важливих завданнях. Зрештою, правильно налагоджені бізнес-процеси підвищують задоволеність як клієнтів, так і команди, створюючи умови для сталого розвитку компанії.

В умовах сучасного бізнесу дедалі більше українських компаній стикаються з викликами, пов'язаними з організацією бізнес-процесів. Правильне налаштування процесного підходу є важливим елементом для досягнення стратегічних цілей компанії, проте багато організацій все ще перебувають у полоні міфів та застарілих підходів, що ускладнює їхній розвиток. У даному матеріалі ми розглянемо основні проблеми, з якими стикаються компанії на шляху до оптимізації бізнес-процесів, та коротко розглянемо рекомендації щодо їх успішного налаштування [3].

У бізнес-середовищі України існує кілька поширених міфів, які стають серйозними перешкодами для впровадження бізнес-процесів, наведемо найбільш розповсюджені:

- міф керівництва про «швидкий вихід з операційної діяльності». Деякі власники вірять, що формалізація процесів дозволить їм більше не брати участь в операційних процесах компанії. Можливо з часом це й станеться, але по-перше не потрібно це плутати з лінійю, а по друге в залежності від масштабів бізнесу – це довгий процес (від кількох місяців до кількох років). Без належного розуміння цілей та методів оптимізації це може призвести до зниження ефективності управління;

- процеси потрібно описати один раз і дотримуватись їх без змін. Дехто вважає, що після формального опису бізнес-процесів компанія зможе слідувати цим інструкціям стабільно та без адаптації. Однак бізнес середовище постійно змінюється: з'являються нові ринки, технології та інновації, і процеси потребують регулярного перегляду, щоб бути актуальними. Закріплення процесів без можливості їх оновлення демотивує працівників, оскільки вони відчують обмеженість у ініціативах і знижується їхня залученість;

- для чого описувати процеси – можна одразу автоматизувати: поширеним є уявлення, що бізнес-процеси краще автоматизувати, ніж описувати, оскільки автоматизація вважається здатною вирішити всі труднощі. Водночас без чіткого опису процесів існує ризик автоматизувати хаос, коли система автоматизації диктує свої обмеження і компанія змушена підлаштовуватися під неї. Це може призвести до помилок і додаткових витрат на корекції. Якісна автоматизація починається з докладного опису бізнес-процесів, що дозволяє чітко зрозуміти, які етапи потрібно оптимізувати або адаптувати до автоматизованих рішень, а також мінімізувати майбутні витрати на адаптацію системи;

- перетворення працівників на «гвинтики». Побоювання, що стандартизація перетворить працівників на «гвинтики» механізму, залишається актуальним. Однак успішне впровадження процесів має навпаки дати працівникам більше можливостей для розвитку й підвищення ефективності роботи;

- «хочеш якісний результат - зроби це сам». Багато власників бізнесу намагаються самостійно описувати процеси, не залучаючи команди. Це створює відчуженість та недовіру до змін, що, своєю чергою, знижує шанси на успішне впровадження процесного підходу.

Коротке розвінчання цих міфів на всіх рівнях команди допоможе зменшити негативні очікування та посилити довіру до процесного підходу в організації [1].

Для успішного налаштування бізнес-процесів у компанії необхідно пройти кілька послідовних етапів, кожен з яких має свої особливості та потребує залучення як керівництва, так і працівників:

- ідентифікація процесів. Першим кроком є виявлення ключових процесів компанії, визначення їхньої ролі та основних характеристик (вхід, вихід, відповідальні особи). Важливо залучити до цього етапу працівників, які мають глибоке розуміння реальних операцій. Результатом цього етапу має стати чіткий перелік бізнес-процесів, що містить ключові атрибути кожного з них;

- опис процесів. На основі ідентифікованих процесів створюється покрокова інструкція, що деталізує порядок дій, виконавців та очікувані результати. Важливим є вибір зручного формату для зберігання опису

процесів (наприклад, блок-схеми, таблиці), що дозволяє легко розуміти й переглядати процеси при необхідності;

- оптимізація процесів. Оптимізація передбачає аналіз і поліпшення існуючих процесів шляхом усунення зайвих кроків, дублювань та неефективних операцій. Тут, можливо, необхідна участь спеціалістів, які можуть побачити «вузькі місця» й запропонувати корисні зміни. Успішна оптимізація зменшує витрати, покращує продуктивність і збільшує задоволеність як внутрішніх, так і зовнішніх клієнтів;

- автоматизація. Лише після повного опису й оптимізації процесу можна приступати до його автоматизації. Автоматизація зменшує потребу у повторюваних рутинних діях і дозволяє працівникам сконцентруватися на завданнях, що потребують їхніх унікальних навичок. Повна або часткова автоматизація процесів також знижує ймовірність людських помилок і підвищує точність виконання завдань [1; 2].

Щоб забезпечити ефективне впровадження процесного підходу, організації варто звернути увагу на такі рекомендації:

- чітка комунікація й залучення команди. Важливо пояснити команді значення кожного етапу роботи над бізнес-процесами, роз'яснити вигоди від впровадження змін і показати, як це вплине на їхню повсякденну діяльність. Відкрите спілкування допомагає знизити опір змінам і створює відчуття залученості серед працівників;

- безперервний моніторинг і актуалізація. Описані процеси не повинні бути зафіксовані назавжди. Бізнес є динамічним середовищем, тому й процеси потребують періодичного перегляду. Встановлення алгоритму для внесення змін у процеси, а також проведення регулярних зустрічей для обговорення оптимізації дозволяє адаптуватися до змін і зберігати актуальність процесів;

- визначення відповідальних та ролей. Для того щоб процесний підхід працював максимально ефективно, важливо чітко визначити, хто відповідає за кожен етап бізнес-процесу, проекту, задачі і т.д. Визначення відповідальних допомагає уникнути хаосу й зменшує кількість помилок, сприяє оперативному виконанню завдань і чіткішій взаємодії між відділами. Закріплення ролей полегшує контроль і моніторинг процесів, забезпечуючи відповідальність на кожному етапі;

- використання сучасних інструментів управління процесами. Впровадження технологій управління процесами, таких як системи управління бізнес-процесами (BPM), дозволяє централізовано відстежувати і контролювати виконання завдань, отримати доступ до актуальних поточних даних, а також спростувати аналіз ефективності процесів. Такі інструменти допомагають ідентифікувати слабкі місця, що можуть виникати і як наслідок швидко або превентивно вживати заходів для їх усунення;

- навчання й розвиток працівників. Окрім автоматизації, важливо приділяти увагу підвищенню кваліфікації працівників. Навчання новим методам і технологіям дозволяє їм краще розуміти свої функції, діяти відповідно до стратегічних цілей компанії та робити внесок у подальше вдосконалення бізнес-процесів [4; 5].

Отже, ефективне впровадження бізнес-процесів є важливим чинником для підвищення конкурентоспроможності та стійкості компанії. Розвінчання міфів і залучення працівників до процесу змін, ретельна ідентифікація, опис, оптимізація та, за потреби, автоматизація процесів сприяють не тільки кращій організації роботи, але й підвищенню мотивації працівників та поліпшенню досвіду роботи з клієнтами бізнесу. В умовах мінливого бізнес-середовища України впровадження системного підходу до бізнес-процесів стає необхідністю, яка дозволяє компаніям гнучко реагувати на зміни й підтримувати розвиток.

Список використаних джерел:

1. Заверуха Наталія. Безконтрольні. Що треба знати про бізнес процеси? Харків : ВД «Фабула», 2024. 184 с.
2. Кушнір Р. О. Б-Бізнес : покрокова інструкція створення системного, ефективного. і прописаного бізнесу в Україні. Дрогобич (Львів. обл.) ; Львів : Коло, 2019. 447 с.
3. Менеджмент : Підручник / С.Ю. Бірюченко, К.О. Бужимська, І.В. Бурачек та ін.; під заг. ред. Т.П. Остапчук. Житомир: Державний університет «Житомирська політехніка». Житомир: Вид-во «Рута», 2021. 856 с.
4. «Шлях самурая»: як систематизація бізнес-процесів рятує компанію і як розбудувати екосистему, а не накопичувати хаос URL: <https://mind.ua/openmind/20222009-shlyah-samuraya-yak-sistematizaciya-biznes-procesiv-ryatue-kompaniyu>
5. CRM, SRM, ERP TA BPM: Що це таке та як дізнатись що потрібно твоєму бізнесу? URL:https://sitniks.ua/blog_post/crm-srm-erp-ta-bpm-shho-cze-take-ta-yak-diznatys-shho-potribno-tvoyemu-biznesu/