

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ПРОЕКТУВАННЯ КЛЮЧОВИХ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА

В. В. ТІТЯЄВ, канд. екон. наук

М. В. СКЛЯРОВ, магістр

*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова*

Експерти в галузі практичного менеджменту припускають, що управління бізнес-процесами компанії передбачає постійне вдосконалення та оптимізацію. Тому підходи та методи вдосконалення бізнес-процесів є найважливішими інструментами управління процесами. За допомогою системи моделювання бізнес-процесів можна описати різні внутрішні та зовнішні показники для кожного окремого процесу і, таким чином, створити своєрідне сховище даних, яке згодом можна буде використовувати в різних сферах. Розглянемо коротко функціональність деяких існуючих програмних систем у галузі моделювання бізнес-процесів:

1. ARIS - це інтегрований інструмент для моделювання бізнес-процесів, який поєднує велику кількість методів моделювання та системного аналізу. По-перше, це інструмент для опису, аналізу, оптимізації та документування бізнес-процесів.

2. RationalRose (IBM) - інструмент для моделювання об'єктно-орієнтованих інформаційних систем, що дозволяє вирішити практично будь-яку проблему при проектуванні інформаційних систем: від аналізу бізнес-процесів до генерації коду на певній мові програмування.

3. CA ERWinProcessModeler - це потужний інструмент моделювання, за допомогою якого складні бізнес-процеси можна аналізувати, документувати та реорганізовувати, дозволяє чітко задокументувати різні аспекти діяльності -

дії, які потрібно вжити, способи їх реалізації, необхідні для цього ресурси тощо.

Відповідно удосконалення бізнес-процесів - це низка методів та підходів, за допомогою яких керівники компаній отримують можливість підвищити ефективність своєї роботи. З точки зору етапу життєвого циклу, оцінка бізнес-процесу може визначити найбільш підходящий метод для його вдосконалення (табл. 1).

Таблиця 1 – Методи вдосконалення бізнес-процесів

Метод	Сутність методу	Стадія життєвого циклу бізнес-процесу	Обґрунтування вибору методу
Аналіз робочих комірок	Оптимізація процесів шляхом аналізу технічних вимог до продукції	Визначення процесу	Визначення входу, виходу, ресурсів, формування карти процесу
Спрощення	Зменшення збитків та витрат елементів бізнес-процесу	Розвиток процесу	Адаптація процесу до ринку, усунення непотрібних операцій та функцій, поліпшення взаємодії субпроцесів
Ідеалізація	Формування ідеального процесу за допомогою колективне навіювання ідей	Розвиток процесу	Приведення нового процесу у відповідність до ідеальної моделі
Структурування функції якості	Удосконалення процесів шляхом адаптації вимог замовника до засобів, що відповідають їхнім вимогам	Розвиток процесу	Вибір ключових напрямків для адаптації процесу до вимог замовника
Статистичне управління	Статистичний аналіз показників процесу та виявлення факторів, що впливають на відхилення	Стабільне функціонування процесу	Висока задоволеність споживачів, виявлення та нейтралізація факторів, які неавтоматично негативно впливають на процес
Реінжиніринг	Кардинальне перепроєктування мережі бізнес-процесів	Зниження ефективності процесу	Низьке задоволення споживачів, зростання витрат на процес, необхідність радикальних заходів для зміни процесу
Бенчмаркінг	Порівняння бізнес-процесів з еталонними процесами	Зниження ефективності процесу, розвиток процесу	Використання кращих бізнес-моделей на ринку для реалізації власних процесів

Згідно даних табл. 1 відмітимо, що метод аналізу робочих комірок фокусується на технічній складовій бізнес-процесів, тобто основою вдосконалення є насамперед технічні вимоги до продукції, що відповідає потребам споживачів. Метод спрощення полягає у зменшенні втрат та вартості елементів бізнес-процесу. Спрощений процес є більш стабільним, зрозумілим та гнучким, цей метод реалізований з використанням наступних прийомів: зменшення надлишку (дублювання та спотворення інформації) та усунення бюрократії, аналіз створення вартості, скорочення часу циклу.

В свою чергу, метод ідеалізації подібний до методу спрощення. Різниця полягає в тому, що цей метод реалізується за допомогою колективної пропозиції ідей, що становлять ідеальний процес. Основна мета методу – мінімізувати розрив між фактичним та ідеальним процесом. Також відмітимо, що методи спрощення та ідеалізації на фазі розвитку процесу, основною метою яких є поступове вдосконалення процесу, пошук найбільш оптимальних схем його функціонування та усунення проблемних місць, дозволять організації здійснити планомірну і систематичну адаптацію до зовнішнього середовища.

Крім того, зазначимо, що сутність методу статистичного аналізу полягає у визначенні середнього значення показника процесу, межі коливань показника процесу (варіації) та здійсненні заходів щодо виключення тих показників, які виходять за допустимі межі. Іншими словами, якщо відхилення набуває значення, що перевищує стандартне, воно повинно бути виправлене шляхом пошуку факторів, що вплинули на це відхилення.

Наступний метод реінжиніринг - загальноприйнятий метод, стрижнем якого є радикальне переосмислення та докорінна перебудова бізнес-процесів в організації, а також формування нової системи бізнес-процесів, ефективність яких на порядок перевершує попередню систему. Перевагою цього методу є впровадження нової радикальної системи бізнес-процесів, яка відповідає вимогам замовника та підвищує ефективність організації на всіх рівнях.

Наостанок, бенчмаркінг - це метод управління, який спрямований на підвищення конкурентоспроможності організації шляхом пошуку, вивчення, адаптацію та впровадження найкращих практик представників конкурентного та неконкурентного середовища. Його особливістю є: постійне вимірювання та порівняльний моніторинг бізнес-процесу з еталонним процесом провідної організації, обов'язковий аналіз передового досвіду та техніки роботи на різних рівнях, стадіях та типах бізнес-процесів. До переваг даної методики відносять короткий час впровадження та відносно низькі витрати, пов'язані з вдосконаленням процесу. Сьогодні бенчмаркінг допомагає зменшити витрати та час циклу, а коефіцієнт помилок зменшується на 20-50%. При цьому основним недоліком бенчмаркінгу є сліпе слідування за еталонною компанією, що призводить до передачі проблем або помилок, що виникли при створенні та функціонуванні бізнес-процесів у даній компанії.

Виходячи з вищенаведеного, у зв'язку із запровадженням процесуального підходу на підприємствах доцільно запровадити нові методи оцінки ефективності бізнес-процесів в управлінні, які доповнюють критерії фінансової діяльності нефінансовими. На основі аналізу наукової роботи та розробок у галузі оцінки ефективності бізнес-процесів компаній було встановлено, що ефективність є важливим аспектом в управлінні та вдосконаленні бізнес-процесів компанії, ступенем досягнення цілей бізнес-процесу та внутрішнього задоволення, а зовнішній споживач відображає та характеризує можливості бізнес-процесів.

Список використаних джерел :

1. Іпполітова І. Я. Ефективність здійснення реінжинірингу бізнес-процесів на підприємстві. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Вип. 13. 2016. С. 264-270.
2. Шуляр Р. В., Матвій С. Р. Оптимізація управлінських рішень у системі управління якістю бізнес-процесів підприємств. *Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи: тези доповідей II Міжнар. наук.-практ. конфер.* Львів. 2017. С. 266.