

СЕКЦІЯ 4

ОСОБЛИВОСТІ БІЗНЕС-АДМІНІСТРУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ (РІЗНИХ ФОРМ ВЛАСНОСТІ)

СУТНІСТЬ ТА ВИДИ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА

В. В. СМАЧИЛО, д-р екон. наук

Харківський національний університет

міського господарства імені О. М. Бекетова

Розуміння процесного підходу, який є основою для визначення та розробки бізнес-процесів, спирається, передусім, на наукове бачення в межах школи класичного (адміністративного) менеджменту. Наприклад, М. Х. Мескон визначав процесний підхід як підхід, що базується «на концепції, згідно з якою управління є безперервна серія взаємопов'язаних дій або функцій» [1]. Хаммер М. вводить поняття «процесне підприємство» [2] та, разом з Дж. Чампі, пропонує методологію реінжинірингу як кардинальний підхід до вдосконалення бізнесу [3], на відміну від поступового вдосконалення існуючих процесів через цикл PDCA (Plan – планування; Do – виконання; Check – перевірка; Act – вплив, коригування, управління). Останній процес має назву Шухарта-Демінга та базується на працях В. Шухарта та Е. Демінга.

Безпосередньо поняття процесного підходу до управління (менеджменту) було введено Дж. Харінгтоном в аспекті удосконалення бізнес-процесів [4]. Серія Міжнародних стандартів ISO 9000 – 9001 спирається на процесний підхід. Так, в стандарті ISO 9001-2015 зазначено, що процесний підхід «передбачає систематичне визначення процесів і їх взаємодій та керування ними з тим, щоб досягати запланованих результатів відповідно до політики у сфері якості та стратегічного напрямку організації» [5]. Також представлено схематичне зображення елементів одиничного

процесу та розкрито структуру стандарту в циклі PDCA. Стандарт ISO 9000-2015 надає визначення процесу як «сукупності взаємопов'язаних або взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого результату» [6].

Зазначені стандарти наголошують на наявності входу, тобто вхідних даних для процесу, які, одночасно є вихідними даними для попереднього (наявність виходу), що обумовлює систематичну діяльність, яка передбачає ідентифікацію сукупності процесів, їх послідовності та взаємодії. Вихід процесу часто називають його очікуваним результатом, який приймає вигляд продукту або послуги. Оновлений стандарт розрізняє продукт та послугу, останню – як специфічний вид результату. Важливим елементом успішного функціонування є визначення та врахування вимог, інтересів зацікавлених сторін (interested party, stakeholder): Згідно стандарту ISO 9000-2015 стейкхолдер – «особа чи організація, яка може вплинути на рішення чи діяльність, піддана впливу, чи сприймає себе такою, що піддана впливу рішень або діяльності» [7].

Підсумовуючи вищевикладене, відзначимо, що міжнародна практика стандартування передбачає застосування процесного підходу як до комерційних, так і до некомерційних організацій, оперує поняттям “процес” та передбачає постійну взаємодію зі стейкхолдерами та залученість до удосконалення за циклом PDCA.

В своїй роботі [8] Т. Девенпорт визначив бізнес-процес як набір логічно пов'язаних завдань, що виконуються для досягнення визначеного бізнес-результату. Саме процеси утворюють структуру, яка допомагає організаціям виконувати завдання, необхідні для створення цінності для своїх клієнтів [8,9]. На основі контент-аналізу в роботі [10], Т. Лепейко було виведено визначення бізнес-процесу, яке розглядається як “сукупність взаємопов'язаних дій, які направлені на перетворення входів у виходи з метою отримання продукту (послуги), що має цінність для споживача” [10]. Дане визначення також трактує бізнес-процес в розрізі його розуміння в

стандартах ISO та наголошує на наявності входів-виходів, генеруванні цінностей для споживача, яку несе продукт чи послуга. Таке бачення дозволяє більш широко розглядати бізнес-процес на відміну від думки, яка представлена в роботі [11], де він (бізнес-процес) розуміється як напрям господарської діяльності, в результаті якого отримується прибуток. Адже результат одного бізнес-процесу (вихід) є входом для інших бізнес-процесів, а їх користувачами є внутрішні стейкхолдери. Це впливає як із тлумачення процесів та умов їх здійснення в стандартах ISO, так і з найбільш загальної та популярної класифікації бізнес-процесів, яка представлена, наприклад, в [10] та інтерпретована автором на рис. 1.

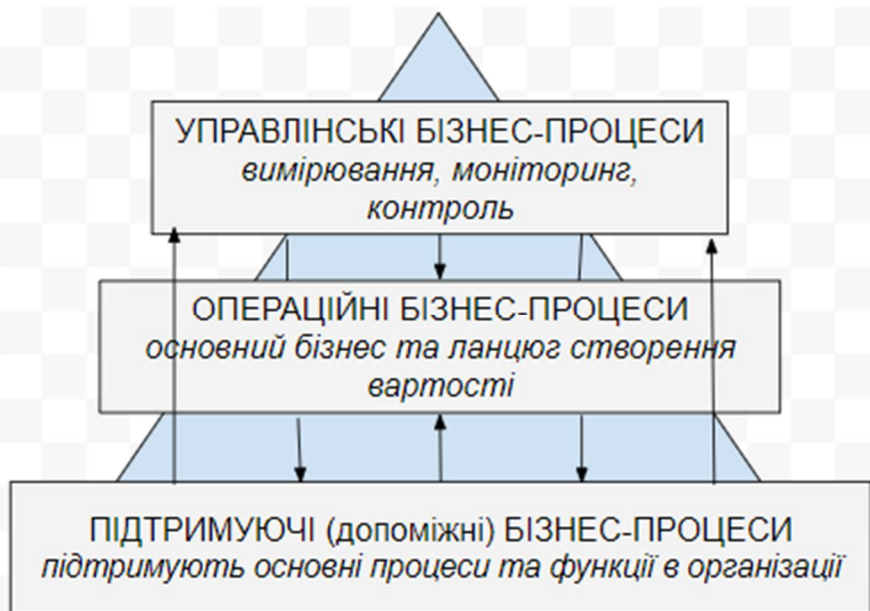


Рис. 1 – Ієрархія бізнес-процесів (побудовано автором на основі [9])

Можна відмітити, що такі типи бізнес-процесів як управлінські та підтримуючі не надають цінності безпосередньо зовнішнім стейкхолдерам – клієнтам організації. Вони створюються цінність для внутрішніх користувачів генеруючи певні результати в процесі виконання конкретних послідовних кроків.

Отже, бізнес-процес будемо розглядати в широкому розумінні, яке передбачає надання будь-якої цінності для споживача та виконання ряду

узгоджених, послідовних дій стейкхолдерами для досягнення конкретної мети, тобто триєдиність бізнес-цілей, стейкхолдерів та бізнес-кроків.

Список використаних джерел:

1. Короткий курс лекцій з дисципліни «Менеджмент»
URL:https://studme.com.ua/1397020512624/menedzhment/podhody_upravleniyu_sistemnyu_protsechnyy_situatsionnyu.htm

2. Стец І.І. Процесний підхід до управління як інструмент підвищення ефективності діяльності підприємства URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/23_2018_ukr/29.pdf

3. Хаммер М., Чампи Дж. Реінжиніринг корпорації. Манифест революції в бізнесі. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2007. 288 с.

4. Харрінгтон Дж. Совершенство управління процесами. М.: Стандарты и качество, 2007. 194 с.

5. Стандарт ISO 9001-2015 URL:
<https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>

6. Стандарт ISO 9000-2015 URL:
<https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>

7. Стандарт ISO 9000-2015 URL URL:
<https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>

8. Davenport T.H. Process innovation: reengineering work through information technology. Boston, 1993. 337 p.;

9. Business process URL:
<https://searchcio.techtarget.com/definition/business-process>

10. Лепейко Т.І. Організаційно-економічні засади реінжинірингу бізнес-процесів сучасного підприємства. Український журнал прикладної економіки. 2019. Том 4. No 1. С. 143–150.

11. Демиденко В.В. Управління бізнес-процесами як складова процесного підходу до управління підприємством URL:
<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4517>