

Анастасія КУРИШ

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент», ЗУНУ

Науковий керівник – д. е. н., професор, професор кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ

Руслан АВГУСТИН

БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

Бізнес-процеси представляють собою сукупність взаємопов'язаних дій і заходів, спрямованих на створення продуктів або послуг, які мають цінність для споживачів. Завдяки бізнес-процесам здійснюється аналіз ефективності діяльності підприємства, виявлення слабких місць і «вузьких місць» у роботі, що створює підґрунтя для їх подальшого вдосконалення та оптимізації за потреби. Важливою рисою бізнес-процесів є їх побудова на основі послідовних етапів, що забезпечують раціональне використання економічних ресурсів і мотиваційних чинників для досягнення спільних цілей і отримання результатів, які приносять користь самій організації [1].

Дискусія навколо поняття «бізнес-процес» демонструє, що всі автори визнають його системність, орієнтацію на створення цінності для споживача та необхідність ресурсного забезпечення. Водночас розбіжності полягають у ступені деталізації процесу: одні акцентують на його структурованості та вимірюваності, інші – на безперервності та перетворювальній функції.

Кожен бізнес-процес характеризується наявністю постачальників і споживачів, між якими встановлюються стійкі взаємозв'язки. Завершення одного процесу, як правило, ініціює початок наступного, що забезпечує безперервність функціонування підприємства. У межах організації бізнес-процеси утворюють складну мережу взаємозалежностей між функціональними підрозділами, виробничими ланками та робочими зонами, що здійснюють послідовну передачу завдань відповідно до

стратегічних цілей підприємства. Перетворення вхідних ресурсів на кінцевий продукт є ключовим елементом у досягненні запланованих результатів.

Функціонування бізнес-процесів базується на взаємодії між різними підрозділами організації, що забезпечують послідовну передачу завдань для створення кінцевої продукції або надання послуг, відповідно до ринкових вимог. Від якості організації бізнес-процесів та оперативності їх виконання безпосередньо залежить конкурентоспроможність підприємства та його здатність забезпечувати фінансову стійкість і прибутковість.

Бізнес-процес починається з входу, який включає ресурси у вигляді технологій, обладнання та персоналу. Дані ресурси забезпечуються під керівництвом керівника бізнес-процесу, який відповідає за організацію, управління та контроль виконання процесу. Виконання певного бізнес-процесу відбувається на основі отриманих ресурсів і супроводжується постійним інформаційним обміном. Зокрема, обробляється інформація про параметри процесу, характеристики продукції та рівень задоволеності споживачів, що дозволяє здійснювати оперативні коригування процесу для досягнення поставлених цілей.

Результатом виконання є вихід – готова продукція або послуга, що передається споживачу. Зворотний зв'язок від споживача відіграє важливу роль у вдосконаленні параметрів процесу та продукції.

Базові бізнес-процеси є центральною ланкою діяльності підприємства, оскільки безпосередньо пов'язані з виробництвом товарів або наданням послуг, що створюють цінність для споживача. Саме на них орієнтовані усі інші процеси.

Підтримувальні бізнес-процеси забезпечують необхідні ресурси та умови для ефективного виконання базових процесів. Вони включають такі функції, як технічне обслуговування, постачання, кадрове забезпечення тощо. Підтримувальні процеси не створюють прямої цінності для клієнтів, однак є критично важливими для безперебійної роботи базових процесів.

Бізнес-процеси системи управління виконують координаційну та контролюючу функцію. Вони спрямовані на стратегічне планування, моніторинг діяльності, прийняття управлінських рішень і оцінку результативності всіх інших процесів. Управлінські процеси мають забезпечувати відповідність діяльності підприємства визначеним цілям і стандартам.

Елементи бізнес-процесу підприємства формуються через взаємодію трьох основних компонентів: входу, процесора та виходу. Вхід представляє собою сукупність ресурсів, необхідних для реалізації бізнес-процесу. До складу ресурсів входять матеріальні, трудові, енергетичні та інформаційні компоненти, які повинні бути достатніми за обсягом і якістю для забезпечення ефективного функціонування процесу. Ресурси поділяються на первинні та вторинні: первинні входи забезпечують старт процесу, тоді як вторинні формуються у процесі діяльності підприємства в ході виконання окремих підпроцесів.

Управління бізнес-процесами включає кілька ключових етапів:

- 1) ідентифікація процесів – визначення основних, допоміжних та управлінських процесів підприємства;
- 2) моделювання процесів – побудова графічного або описового зображення процесів для їх аналізу та покращення;
- 3) аналіз процесів – оцінка ефективності та виявлення проблемних зон чи «вузьких місць»;
- 4) оптимізація процесів – розробка та впровадження заходів для підвищення результативності, зниження витрат і скорочення часу виконання;
- 5) контроль та моніторинг – регулярне відстеження стану процесів і прийняття коригувальних заходів у разі відхилень.

Процесне управління базується на кількох принципах: орієнтація на споживача, прозорість та вимірюваність процесів, відповідальність за результати, безперервне вдосконалення та використання інформаційних технологій.

Запропонована етапність має універсальний характер і може бути застосована в організаціях різного профілю, незалежно від

специфіки їх діяльності чи галузевої належності. Важливою умовою ефективності є послідовне і безперервне виконання всіх етапів управління бізнес-процесами.

До інструментів управління бізнес-процесами відноситься впровадження системи комплексних показників оцінювання ефективності, які охоплюють усі сфери діяльності підприємства. Незважаючи на те, що використання широкого спектра показників підвищує трудомісткість розрахунків, це дозволяє суттєво збільшити точність оцінки та розширити можливості для подальшого аналізу, оскільки охоплюються важливі стратегічні аспекти діяльності підприємства.

Список використаних джерел

1. Прокопенко М. О. Організаційне забезпечення управління бізнес-процесами на промислових підприємствах на засадах стратегічно-орієнтованого підходу. *Ефективна економіка*. 2023. № 7. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2023_7_55
2. Свірський Ю.В. Сутність і принципи управління бізнес-процесами на засадах імітаційного моделювання. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична*. 2023. №37. С. 113–118. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7981824>