

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТРУМЕНТАРІЮ АНАЛІЗУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ

Ділові процеси або бізнес-процеси становлять основу діяльності будь-якої організації. Вони визначаються цілями й завданнями діяльності суб'єкта господарювання та забезпечують реалізацію всіх видів діяльності підприємства, пов'язаних з виробництвом товарів і/або послуг, які суб'єкт господарювання або робить, або продає й поставляє, або робить все це в сукупності. Для кожного виду роботи, що входить у загальний процес господарської діяльності, визначені тимчасові характеристики, які визначають її місце в загальній послідовності робіт, умови ініціації й час виконання. Поняття «процес» не є новим, але об'єктами управління процеси стали відносно недавно і лише в окремих підприємствах. Проблема полягає в тому, що процеси не вдається описувати так само легко, як організаційні ієрархічні структури. Бізнес-процес являє собою сукупність бізнес-операцій, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту (зовнішній відносно підприємства споживач або підрозділ організації, конкретний працівник).

Удосконалення підходів до складання збалансованої системи показників допоможе вирішувати частку типових проблем у бізнес-діяльності, що виникають через низький інформативний рівень показників для прийняття управлінських рішень або відсутність критеріїв та нормативів показників.

Аналітична робота з оптимізації бізнес-процесів висуває актуальне питання користування показниками з відсутнім алгоритмом розрахунків, що сприяє рівню невизначеності ситуації, інструментом оцінки якої вони мають бути. Виявляється необхідність удосконалення методики аналізу забезпеченням та використанням ресурсної бази зокрема персоналом, грошовими коштами та матеріальними ресурсами (предметами та засобами праці) як чинника впливу на результативність, ефективність та якість бізнес-процесів. Зауважимо, що коли йдеться про оптимізацію бізнес-процесів найчастіше мають на увазі поліпшення та досягнення позитивного ефекту в зміні якісних показників діяльності підприємства, що обґрунтовується визначеннями суттєвих рис оптимізації бізнес-процесів [1]: комплекс заходів, що забезпечує взаємозв'язок бізнес-процесів; спосіб зниження собівартості бізнес-процесів; інструмент інтенсивного шляху розвитку підприємства, що дозволяє організувати діяльність суб'єкту господарювання з максимально ефективним використанням його внутрішніх резервів; робота з постійного поліпшення діяльності підприємства. Оптимізації бізнес-процесу можливо досягти проведенням аналізу процесу, бенчмаркінгу процесу, перепроєктуванням або його реінженірінгом (розробкою нового процесу). Оптимізація процесів має чимало переваг порівняно з реінженірінгом [1]. Наприклад, підприємства добре адаптуються до мінливих умов зовнішнього середовища в той час як в проектах реінженірінгу відсутня довгострокова стратегічна адаптованість. До аналітичних методів оптимізації бізнес-процесів відносять побудову причинно-наслідкових діаграм, ABC-аналіз, аналіз на основі KPI, функціонально-вартісний аналіз, аналіз бізнес-логіки процесу, SWOT-аналіз. До основних груп показників проведення аналізу бізнес-процесу можна віднести наступні: показники узгодження цілі процесу із стратегічними цілями організації; показники визначення межі процесу: подія, що ініціює процес та подія, що його завершує; показники результату – продукт процесу, з якого починається наступний процес;

показники входу, як ресурси (персонал, грошові кошти, інфраструктура процесу) та їх постачальники; показники моделі (опису) процесів; показники результативності процесу.

Дослідження ресурсних показників, що відображають інфраструктуру бізнес-процесу, показує їх залежність від мети аналізу на основі цієї системи показників – досягнення стратегічних завдань або щоденний моніторинг стану? Стратегія розвитку бізнесу диктує необхідність включення до цієї системи показників - індикаторів дотримання лінії стратегії, а потреби щоденного моніторингу передбачають наявність інструментарію для врегулювання поточних ситуацій. Крім того, як відомо, контрольна функція економічного аналізу реалізується на практиці оцінкою дотримання параметрів процедур встановленим вимогам, а ефективність аналітичної роботи як складової управлінського процесу також вимірюється показниками. В економічній літературі пропонується розробка системи кількісних та якісних параметрів бізнес-процесів як бази визначення порогу потенційної ефективності, що є сигналом до включення механізму самоорганізації [2]. Оскільки процес раціоналізації організації бізнес-процесів підприємств є безперервним, то важливим постає питання включення його самоорганізації шляхом прийняття виважених управлінських рішень на основі обґрунтованих операційних моделей та параметрів бізнес-процесів. Відмічається, що бізнес-процеси підприємства необхідно досліджувати як складну систему, що постійно розвивається і для удосконалення функціонування якої доцільно використовувати закономірності розвитку складних систем. Так, принцип множинності опису кожної складової бізнес-системи вимагає побудови множини різних моделей, кожна з яких описує лише певний аспект. Побудова моделі бізнес-процесу та проведення апробації його виконання, задаючи різні значення вхідних параметрів, дозволить відстежити поведінку бізнес-процесу, виявити вузькі місця, прийняти всі можливі заходи для їх усунення, при цьому не витрачаючи ресурсів для побудови реальних бізнес-процесів [3]. Паспорт бізнес-процесу для рівня моделювання наскрізних бізнес-процесів може бути заповнений лише один раз, тому що від вхідних параметрів, поданих на перший процес, залежить поведінка всіх наступних процесів, котрі входять до складу модельованого наскрізного бізнес-процесу [4]. До паспорта бізнес-процесу для рівня моделювання можуть бути включені такі параметри: 1. Закон розподілу вхідних даних; 2. Початковий час моделювання; 3. Кількість об'єктів моделювання.

Для максимізації якості бізнес-процесів на підприємствах України необхідно використовувати такий аналітичний інструментарій, що дозволить встановити баланс між задоволенням споживачів та конкуруючих суб'єктів ринку із показниками ефективності бізнес-процесів.

Список використаних джерел

1. Корзаченко О.В. Оптимізація бізнес-процесів українських підприємств: проблеми та перспективи/ О.В. Корзаченко//Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2013. – Випуск 3. – С. 64 – 69
2. Метеленко Н. Раціональна організація бізнес-процесів в умовах ефективного функціонування внутрішнього господарського механізму / Н. Метеленко // Галицький економічний вісник.- 2010. - №2(27). – с.115-125
3. Пономаренко В.С. Теорія та практика моделювання бізнес-процесів : монографія / В. С. Пономаренко, С. В. Мінухін, С. В. Знахур. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. – 244 с.
4. Паспорт процесса – пример формата [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://bigc.ru/government/actual/reform/sfps>.