

СУЧАСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У статті проаналізовано сучасні методи управління бізнес-процесами підприємства. Охарактеризовано суть, переваги та недоліки основних методів управління бізнес-процесами, а також визначено сучасні тенденції у цій сфері.

Ключові слова: *бізнес-процес, ефективність, процесний підхід, підприємство, управління, реінжиніринг, бенчмаркінг.*

Abstract

The article analyses modern methods of management of business processes of an enterprise. It describes the essence, advantages and disadvantages of the main methods of business process management and identifies current trends in this area.

Keywords: *business process, efficiency, process approach, enterprise, management, reengineering, benchmarking.*

Вступ

В теперішній час у світі спостерігається інтенсивний розвиток методології процесного підходу до управління в цілому та зокрема практичних підходів до управління бізнес-процесами підприємств. Вочевидь, проблеми удосконалення управління бізнес-процесами підприємств в умовах конкуренції та глобалізації економіки є актуальними та потребують подальшого дослідження і вирішення.

Метою статті є проаналізувати сучасні методи управління бізнес-процесами та визначити основні сучасні тенденції процесного підходу до управління підприємствами.

Результати дослідження

Теорія процесного управління підприємством активно досліджувалася у працях Б. Андерсона, І. Беккера, Ю. Хаммера, Н. Харінгтона, Дж. Чампі, О. Ольшанського, В. Командровської та ін. Разом з тим багато питань, пов'язаних методологією процесного управління підприємствами в умовах нестабільного зовнішнього середовища і нині потребують подальшого розвитку.

Управління бізнес-процесами вимагає постійного вдосконалення та оптимізації, що досягається за допомогою використання різних методів, які поділяються на дві категорії залежно від тривалості їх застосування і ступеня змін, що відбуваються в бізнес-процесі: короткострокові та довгострокові.

1. Короткострокові: метод експрес-аналізу; метод ідей; статистичне управління процесами; статистичне управління процесами; аналіз робочих осередків; метод структурування функцій якості.

2. Довгострокові: редизайн бізнес-процесів; спрощення; бенчмаркінг; реорганізація (табл.1).

Щодо сучасних тенденцій у сфері управління бізнес-процесами окремої уваги потребують такі аспекти.

1) Цифрова трансформація бізнес-процесів. Використання сучасних технологій, таких як автоматизація робочих процесів (RPA), штучний інтелект (AI), машинне навчання (ML) для оптимізації та автоматизації бізнес-процесів. Запровадження цифрових інструментів для покращення взаємодії між етапами процесів та залучення клієнтів.

2) Застосування дизайн-мислення (design thinking) для розробки користувацьких дружніх та ефективних бізнес-процесів. Використання інструментів та платформ для візуалізації, моделювання та оптимізації процесів.

3) Спрощення бізнес-процесів. Активне застосування принципів "lean" для виявлення та усунення зайвих етапів та операцій в процесах; спрощення внутрішніх процедур та зменшення кількості необхідних дозволів [4].

Таблиця 1 – Методи управління бізнес-процесами на підприємстві

Назва методу	Опис
Реінжиніринг	Суттєва зміна бізнес-процесів, спрямована на досягнення принципово нового рівня розвитку організації. Радикальні зміни спрямовані на усунення першопричини проблем. Не спрямований на покращення, суто абстрактний метод управління процесами. Реінжиніринг повторюється до тих пір, поки не буде перероблено більшість процесів. Правильні зміни можуть скоротити час виконання процесів на 60-90% і зменшити витрати, а рівень помилок може бути знижений на 40-70% [2].
Інжиніринг	Розглядається як метод проектування нових бізнес-процесів або процесів у нових організаціях. У більшості випадків він призводить до позитивних результатів.
Перепроєктування	Удосконалення вже існуючих процесів, які потребують змін через вимоги замовника. Зазвичай цей підхід використовується в поєднанні з бенчмаркінгом, щоб переконатися, що аналізований процес не гірший і не кращий за еталонний. Редизайн базується на імітаційній моделі поточного стану бізнес-процесу. Очікувані покращення: Скорочення часу та витрат, зменшення помилок на 30-60%. Недоліки: Традиційна ієрархічна структура процесів управління.
Бенчмаркінг	Порівняння бізнес-процесу з еталонною версією для виявлення розбіжностей і причин низької ефективності. Очікувані поліпшення: скорочення витрат і часу циклу процесу, зниження рівня помилок на 20-50%. Переваги: швидкість аналізу, низька вартість. Недоліки: висока ймовірність помилок, розробка неефективних стратегій покращення бізнес-процесів
Методика швидкого аналізу рішення	Під час сесії робоча група фокусується на будь-якому процесі для розробки стратегії покращення протягом 3 місяців. Використовуються евристичні методи (експертна оцінка, мозковий штурм). Очікувані покращення: Скорочення витрат, часу циклу, зниження відсотку помилок на 5-15%. Переваги: Швидкість розробки стратегії, мінімізація витрат. Недоліки: Бізнес-процес розглядається як окремий елемент без зв'язку з іншими системами; проблема часто вирішується за наслідком, а не за причиною; стратегія вдосконалення не завжди має довгостроковий ефект.
Методика ідеалізації бізнес-процесів	У контексті системного підходу метод ідеальної системи - це спроба розробити ідеальні бізнес-процеси. Після розробки потрібно визначити лише ті частини, які не можуть бути безпосередньо реалізовані на практиці.
Статистичне управління бізнес-процесами	Метод полягає у виділенні чинників, які впливають на ефективність та поділ їх на дві групи: ті, що викликають постійну варіацію процесу та ті, що викликають періодичну варіацію процесу.
Метод структуризації функції якості	Дозволяє визначити взаємозв'язки між вимогами та засобами їх задоволення, проводити аналіз виділених взаємозв'язків [3]. Метод реалізується шляхом побудови спеціальної таблиці (так званого будинку якості), де відображають результати дослідження процесів.

4) Застосування адаптивних методів управління, які дозволяють ефективно реагувати на несподівані ситуації та винятки. Використання бізнес-правил та алгоритмів для автоматичного прийняття рішень у реальному часі [5].

5) Використання аналітичних інструментів для вимірювання та аналізу результатів бізнес-процесів.

6) Включення різних відділів та зацікавлених сторін (стейкхолдерів) у процес розробки, аналізу та управління бізнес-процесами.

7) Застосування колективного прийняття рішень та співпраці для оптимального впровадження нових процесів.

Ці підходи спрямовані на створення гнучких, ефективних та стратегічно орієнтованих бізнес-процесів, які відповідають вимогам сучасного бізнес-середовища.

Висновки

Загалом, управління бізнес-процесами в організації - це стратегічний підхід, спрямований на досягнення ефективності, гнучкості та контролю. Таким чином, основною перевагою управління бізнес-процесами є його здатність організувати роботу в організації навколо процесів, а не функціональних підрозділів. Це допомагає вийти за межі вузького сегменту діяльності та сприяє розумінню всіх етапів, учасників та взаємозв'язків між процесами; підвищує згуртованість команди та покращує координацію і співпрацю між відділами. Такий тип управління є складовою процесного підходу та допомагає підвищити якість роботи організації та задоволеність клієнтів. Застосування стандартів і правил, автоматизація процесів і забезпечення контролю допомагає уникнути помилок, знизити ризики і підвищити якість роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ольшанський О. В., Смігунова О. В. Концептуальні засади управління бізнес-процесами підприємств торгівлі та готельно-ресторанного господарства : монографія / О. В. Ольшанський, О. В. Смігунова. Харків : Друкарня Мадрид, 2023. 160 с.

2. Комадровська В. Є. Бізнес-процеси підприємства: сутність та методивдосконалення. URL: <http://jml.nau.edu.ua/index.php/PPEI/article/view/325/314> (дата звернення: 17.11.2023).

3. Ван Д. Світові тенденції в управлінні бізнес-процесами підприємства. *Бізнес-інформ.* - №10. – 2020. – С. 407-412.

4. Tucci L. What is business process management? An in-depth BPM guide. TechTarget Network. 2022. URL: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/business-process-management> (дата звернення: 24.11.2023).

5. Reijers H. Business Process Management: The evolution of a discipline. *Computers in Industry.* 2021. Vol. 126. 103404. DOI: 10.1016/j.compind.2021.103404.

Краєвська Алла Станіславівна – к.е.н, доцент Вінницького національного технічного університету, Вінниця, e-mail: Kraevska@vntu.edu.ua

Кондратенко Богдан Ігорович – здобувач вищої освіти другого рівня 2 курсу спеціальність 073 «Менеджмент» Вінницького національного технічного університету, Вінниця.

Supervisor: Alla Kraevska - Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: Kraevska@vntu.edu.ua

Bohdan Kondratenko - a second-level higher education student of the 2nd year, speciality 073 "Management", Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.