

### **Структурні елементи бізнес-процесів підприємств**

У сучасних умовах науковцями розглядається три необхідних елементи системи управління підприємствами сфери послуг, орієнтованих на управління: підсистема стратегічного управління, яка включається в процес управління підприємством; підсистема процесного управління, яка будується для мережі бізнес-процесів підприємства; підсистема мотивації, орієнтована на підвищення показників бізнес-процесів, що інтегрується в бізнес-процеси.

У процесі управління керівник забезпечує виконання стратегічних цілей підприємства, які кількісно виражені набором вимірюваних показників і критеріїв їхнього досягнення.

Стратегічні цілі підприємства, повинні вимірюватися за допомогою мотивації управління кількісними показниками. Досягнення цільових значень показників забезпечує система управління бізнес-процесами, заснована на реалізації циклів безперервного поліпшення. Бізнес-процеси – це стійка, цілеспрямована сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, яка за певною технологією перетворює входи в виходи, які представляють цінність для споживача.

Для подальшого визначення структури бізнес-процесу можемо визначити його необхідні елементи:

Вхід бізнес-процесу – продукт, який в процесі виконання бізнес-процесу перетворюється в вихід. Власник бізнес-процесу – для управління процесом необхідно призначити посадову особу, та делегувати їй права та повноваження. Ресурс бізнес-процесу – матеріальний або інформаційний об'єкт, який постійно використовується для виконання бізнес-процесу, але не є входом бізнес-процесу. Вихід (продукт) – матеріальний або інформаційний об'єкт або послуга, що є результатом виконання бізнес-процесу та споживається зовнішніми, по відношенню до бізнес-процесу, клієнтами. Для управління бізнес-процесами власникам необхідно дотримуватись певних правил для визначення розміру та кількості бізнес-процесів:

Розмір бізнес-процесу та чисельність співробітників в ньому залежать від розмірів структурної одиниці (або бізнес-одиниці), для якої складається бюджет. Розмір бізнес-процесу повинен бути на менше, ніж величина об'єкту управління (підрозділу), для якого складається документований план. Розмір бізнес-процесу повинен визначатися економічною доцільністю виникнення обмеженої кількості центрів обліку витрат. Розмір бізнес-процесу, численність співробітників в ньому повинні бути достатньо великими, щоб такий комплект був економічно доцільним. Розмір бізнес-процесу визначається діленням наскрізного ланцюга створення продукту проміжні відрізки ( процеси, підпроцеси, функції). При виділенні бізнес-процесів як об'єктів управління обирають власника бізнес-процесу в ситуації, коли в створенні продукту на визначеному відрізку ланцюга додавання цінності приймають участь декілька підрозділів з різними керівниками. Кількість бізнес-процесів, які знаходяться під керівництвом одного власника, не повинна перевищувати типові норми, які формуються на основі: ступеня інформатизації підприємства, рівня організаційної та управлінської культури, ступеня делегування підлеглим прав та повноважень, рівня компетентності керівництва та підлеглих, складності управлінських задач та розмірів об'єктів управління.

Враховуючи особливості всіх перелічених елементів бізнес-процесів можна досягти оптимального виділення та побудови системи управління ними при впровадженні процесного підходу до управління підприємством.