

Лисенко Олена Анатоліївна, к.ф.-м.н.

(Запорізький національний університет)

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУТНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Анотація. У роботі розглянуто теоретичні основи походження та хронологія розвитку поняття бізнес-процес. Проведений порівняльний аналіз існуючих визначень бізнес-процесів підприємства.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. На сучасному етапі розвитку української економіки відбуваються ринкові трансформації, що безпосередньо впливають на діяльність підприємств різних галузей. У період загострення конкурентної боротьби підвищення ефективності управління господарюючих суб'єктів можливо на основі раціонального управління бізнес-процесами. Дана проблема постійно дискутується науковцями та спеціалістами, проте стверджувати про її остаточне вирішення не можна. Даний процес ускладнюється тим, що загальне розуміння сутності та методології управління бізнес-процесами підприємства з урахуванням змін в економіці та розвитком науково-технічного прогресу постійно змінюється і доповнюється.

Аналіз останніх досліджень та публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Теоретичному обґрунтуванню наукових аспектів поняття бізнес-процес та концептуальному розвитку у даному напрямку відповідно до сучасних вимог світовому ринку присвячені праці таких зарубіжних вчених, як Т. Давенпорт, М. Робсон, Ф. Уллах, У. Кеттингер, П. Старссман, Д. Харингтон, Д. Шорт, таких російських вчених, як А. Боцулу, С. Белова, В. Гончарука, О. Громова, Е. Зінгера, Г. Калчнова, С. Колеснікова, Е. Попова, Ю. Тельнова, Е. Уткіна, Л. Шейн, Єліферов В.Г. та Репін В.В. Дос-

лідженням та розробці теоретико-методологічних основ бізнес-процесів на підприємствах приділяли увагу такі українські вчені як Л. Балабанова, О. Виноградова, О. Воєвода, С. Мельниченко, І. Мельник, Т. Ткаченко, О. Тридід, В. Тупкало, М. Черненко, О. Шубін, та ін. Проте не зважаючи на значну кількість наукових досліджень у даній області немає єдиного підходу до визначення поняття бізнес-процесу на підприємствах.

Постановка завдання. Метою даної роботи є дослідження поняття бізнес-процесу сучасних підприємств, формування понятійного апарату та видокремлення характеристик та особливостей бізнес-процесів на підприємстві.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих результатів. При дослідженні господарчої діяльності будь-якого підприємства, спочатку виділяють сукупність бізнес-процесів різного рівня. Отже, формування теоретико-методологічних основ виділених бізнес-процесів вимагає дослідження генезису поняття «бізнес-процес».

Виникненню терміну «бізнес-процес» сприяло поєднання двох понять «бізнес» і «процес». Обґрунтування кожного з даних понять вимагає окремого глибокого дослідження. Розглянемо поняття «бізнес-процес» в цілому, що має з англійської мови неоднозначний переклад, наприклад, діловий процес, що є буквальним перекладом, а також комерційний процес або процес діяльності. Всі ці переклади визивають дискусії серед науковців.

Як показують історичні дослідження, радянські науковці термін «бізнес-процес» у своїх працях не використовували і тільки починаючи з 90-х років ХХ ст. даний термін почали у науково-методичних працях вживати поряд із такими термінами як бізнес, реінжиніринг, консалтинг тощо. Це пояснюється тим, що на той момент бізнес-процеси не відповідали значенню, яке традиційно вкладалося у поняття господарських процесів на підприємстві. Так останні пов'язувалися із стадіями розширеного виробництва суспільно необхідного продукту, а бізнес-процеси, відповідно до тлумачень зарубіжних науковців, мають іншу природу [1].

На сьогоднішній день немає в літературі загальноновизначеного поняття

«бізнес-процес». Це можна пояснити тим, що одні автори прив'язують бізнес-процеси до певного виду діяльності, інші приводять узагальнене визначення не прив'язуючи його до визначеного виду підприємницької діяльності.

Нами проведені дослідження в області генезису поняття «бізнес-процес» і окремі визначення, що найбільш часто зустрічаються у науковій літературі за хронологією їх появи наведені у табл. 1.

Таблиця 1

Генезис поняття «бізнес-процес»

№ п/п	Автори	Визначення
1	У.Е. Демінг [2]	Будь-які види діяльності в роботі організації
2	М.Е. Портер, В.Е. Міллер [3]	Сутність, що визначається через точки входу і виходу, інтерфейси та організаційні засоби, в якій відбувається нарощування вартості послуги або товару, що виробляється
3	Т.Давенпорт [4], ISO/IEC [5]	Низка взаємопов'язаних видів діяльності, що перетворюють «входи» у «виходи», або набір логічно взаємозалежних дій, що виконуються для досягнення визначеного виходу бізнес-діяльності
4	М. Хаммер, Дж. Чампі [6]	Сукупність різних видів діяльності, в межах якої на вході використовується один або більше видів ресурсів, а в результаті цієї діяльності на виході створюється продукт, що представляє цінність для споживача
5	Є.Г. Ойхман, Е.М. Попов [7], Робсон М., Улах Ф. [8]	Множина внутрішніх кроків (видів) діяльності, які починаються з одного і більше входів і завершуються створенням продукції, що необхідна клієнту, причому продукція повинна задовольняти клієнта за вартістю, тривалістю використання, сервісом та якістю; повний потік подій у системі, що описує, як клієнт починає, проводить та закінчує використання бізнесу
6	Андерсон Б. [9]	Структурована послідовність дій з виконання певного виду діяльності на всіх етапах життєвого циклу предмета діяльності – від створення концептуальної ідеї через проектування до реалізації та результату, тобто певний системно-замкнений процес.
7	Каплан Р., Нортон Д. [10]	Структурована сукупність дій, спроектованих для виробництва специфічного продукту чи послуги для конкретного споживача чи ринку; специфічно впорядкована сукупність робіт, завдань у просторі та часі, з визначенням початку та кінця, точним визначенням входів та виходів; структурований набір дій, створе-

		ний, щоб здійснити відповідний вихід для конкретного клієнта чи ринку
8	Виноградова О. [11]	Циклічна сукупність взаємопов'язаних завдань (дій), які мають певні входи (необхідні ресурси) і виходи (результат), що представляють цінність для споживача (внутрішнього і зовнішнього)
9	Бортнік А.М. [12]	Стійка, цілеспрямована сукупність взаємопов'язаних дій, яка за допомогою певних технологій та за оптимальний термін перетворює входи (ресурси) у виходи (результати), що мають цінність для внутрішніх та зовнішніх споживачів (клієнтів) і в кінцевому результаті сприяє вартості підприємства
10	Філоненко О.П. [13]	Систематизоване послідовне виконання функціональних обов'язків персоналом у часі й просторі.
11	Воронко Р.М. [1]	Сукупність операцій, метою яких є виробництво і поставка певного продукту (послуги) з використанням власних (внутрішніх) і зовнішніх ресурсів як іншим господарським системам, так і власній господарській системі
12	Єсіпова К.А. [14]	Систематизована послідовність потоку взаємопов'язаних операцій, що має безперервний зв'язок з іншими процесами підприємства і використовує ресурси підприємства для отримання на виході результату у вигляді продукту (послуги) для задоволення кінцевого споживача
13	Кісельов О.Г. [15]	Організаційна підсистема, що створює економічну цінність для організаційної системи шляхом задоволення потреб її внутрішніх і зовнішніх клієнтів в ресурсах і послугах

Аналіз представлених понять у табл. 1 показав, що у хронологічному порядку простежується загальний розвиток поняття «бізнес-процес» від самого простого і відповідного реальному визначенню двох слів бізнес та процес до сучасного багатогранного, який включає всі аспекти життєдіяльності підприємства в цілому.

Розглянемо більш детально методологічні основи представлених понять «бізнес-процес». У визначенні Демінга У.Е. не уточнюється наявність взаємозв'язку між різними видами робіт та кінцевою метою діяльності. Найбільш узагальнені визначення належать Хаммеру М., Дж. Чампі та Портеру М.Е., Міллеру В.Е. Андерсон Б. та Каплан Р., Нортон Д. у своєму визначенні

не враховують взаємозалежність різних видів робіт між собою. Визначення, що запропоновані Ойхманом Є.Г., Поповим Е.М., Робсоном М., Улахом Ф. і представлені у вигляді алгоритму виконання визначеної послідовності дій і поширені Воронко Р.М., який представив поняття «бізнес-процес» у термінах системного аналізу.

Визначення, що наведено у роботі Воронко Р.М., дозволяє вважати бізнес-процес об'єктом, який можливо автоматизувати, тобто може бути описаний математично-цільовим функціоналом і множиною обмежень в рамках системного аналізу. Також з точки зору автоматизації бізнес-процесів можна вважати таке поняття, що бізнес-процес – це упорядкований у часі набір завдань, що виконуються як людьми, так і ІС підприємства, та спрямований на досягнення заздалегідь відомої бізнес-мети за відомий час [16].

У визначенні, наведеному Єсіповою К.А. основна увага акцентується на послідовності окремих операцій та споживачеві. Достатньо повне визначення з точки зору сучасних реалій світової економіки наведено Бортніком А.М., проте він не включає неперервність процесів. Філоненко О.П. у своєму визначенні враховує місце персоналу підприємства. Кісельов О.Г. розглядає бізнес-процес з точки зору управління підприємствами.

Як показали наукові дослідження, визначення бізнес-процесу, в основному, зустрічаються у наукових працях, що присвячені реінжинірингу діяльності підприємствах і стандартах, що пов'язані із розробкою сучасних програмного забезпечення та інформаційних систем. При цьому кожне визначення акцентує увагу на одній чи декількох ознаках бізнес-процесів.

Аналіз інших джерел показав, що аналогічні до визначення, наведеному Ойхманом Є.Г., Портером М. та Хаммером М. можна зустріти в працях таких вітчизняних та зарубіжних науковців, як Абашкіна Ю., Зіндера Є.З., Калянова Г.Н., Козаченка А.В., Ладико І., Пономаренко В., Абдикеева Н.М. із спів., Єліферова В.Г. та Репіна В.В.

Такі науковці як Бочаров В.В., Мартін Д., Таранюк Л.Н., Харрінгтон Д. наводять таке ж визначення «бізнес-процесу», проте не включають наявність

входу та виходу. А Тронін Ю., Тельнов Ю., Мазур І.І. у своїх працях акцентують увагу тільки на сукупності послідовних взаємопов'язаних видів діяльності та трансформації ресурсів у результати. Визначення, аналогічне Т.Давенпорт, приводить у своїй роботі Рубцов С.В.

Аналогічне визначення, яке включено у стандарт ISO/IEC [5] наводять такі вчені, як Івлєв К.В., Кутелєв П.В., Ліпунцов Ю., Редкіна О.С., проте не включають наявності входу та виходу. Шеєр А. у своєму визначенні акцентує увагу тільки на процесі, на наявності входів та виходів, трансформації, що є важливим для моделювання та автоматизації і не враховує мети, з якою дані процеси відбуваються.

Тупкало В.М. на відміну від Хаммера М. акцентує увагу на циклічності процесів, виключаючи створення цінності для споживача. Мединський В.Г. наводить у своїх працях аналогічне поняття, яке зазначає у своїй роботі Виноградова Е.В., проте не враховує як і Тупкало В.М. створення цінності для споживача.

Проведений аналіз понятійного апарату бізнес-процесу підприємства показав, що в сучасних економічних працях як українських науковців так і зарубіжних визначення бізнес-процесу набуло набагато ширшого тлумачення ніж воно має при перекладі з англійської мови, оскільки представляє сукупність дій, заходів, зв'язків між підрозділами підприємства, між підприємством і зовнішнім середовищем (основа життєдіяльності підприємства), тобто усі процеси, що сприяють здійсненню основної діяльності підприємства. Отже, до поняття бізнес-процесів входять такі процеси, як управління підприємством; виробництво; збут; просування підприємства на ринок; взаємодія підрозділів підприємства; логістичні процеси; інформаційні процеси тощо.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень у даному напрямку. Проведене дослідження природи походження поняття бізнес-процесу, сутності та характерних ознак, дозволило виявити таке.

В основному усі визначення включають сукупність послідовних взає-

мопов'язаних видів діяльності (функцій, процедур, операцій) та рідко враховують мету даного бізнес-процесу, тобто задоволення потреб як внутрішніх так і зовнішніх споживачів, що достатньо актуальним для сьогоденних реалій діяльності сучасних підприємств. В деяких випадках наведені поняття носять загальний характер, що не дозволяє практично застосування для конкретного підприємства.

Таким чином, ми пропонуємо поняття «бізнес-процес» для підприємства розглядати як циклічну множину логічно взаємопов'язаних у часі та просторі внутрішніх видів діяльності підприємства, які за допомогою певних технологій та за оптимальний термін перетворює ресурси (входи) у певні вимірні результати або продукцію (виходи), що представляють цінність для споживача (внутрішнього і зовнішнього) за вартістю, тривалістю використання, сервісом та якістю.

Список літератури:

1. Воронко Р.М. Організація контролю інформаційних потоків і ресурсів / Воронко Р.М. // Вісник ЖДТУ. – 2010. – №4(54). – С. 44-47. – (Серія: економічні науки).
2. Deming W.E. Quality, productivity, and competitive position / W.E. Deming. – Cambridge, MA (USA) : Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982. – 373 p.
3. Porter M.E. How Information Gives You Competitive Advantage / Porter M.E., Millar V.E. // Harvard Business Review. – 1985. – № 85 (July-August). – P. 149-160.
4. Davenport T.H. The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign / T.H. Davenport, J.E. Short // Sloan Management Review. – 1990. – Summer.
5. ISO/IEC. Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем (ISO/IEC TR 15504-CMM). – М. : Книга и Бизнес, 2001. – 348 с.
6. Hammer M. Reengineering the Corporation / Hammer M., Champy J. –

New York (USA) : Harper Business, 1993.

7. Ойхман Е.Г. Реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е.Г. Ойхман, Э.М. Попов. – М. : Финансы и статистика, 1997. – 333 с.

8. Робсон М. Реинжиниринг бизнес-процессов / М. Робсон, Ф. Улах. – М. : ЮНИТИ, 2003.

9. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Андерсен Бьёрн ; [пер. с англ. С.В. Ариничева ; науч. ред. Ю.П. Адлер]. – М. : РИА “Стандарты и качество”, 2003. – 272 с.

10. Каплан Р. Организация, ориентированная на стратегию / Каплан Р., Нортон Д. – М.: Олимп – Бизнес, 2004.

11. Виноградова О.В. Реінжиніринг торговельних підприємств: теорія та методологія: дис... д-ра екон. наук: 08.06.01 / Донецький держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Донецьк, 2006. – 435 с.

12. Бортнік А.М. Тенденції сучасного підходу до управління бізнесом (за матеріалами меблевих підприємств) / А.М. Бортнік // Вісник Криворізького економічного інституту КНЕУ №4 (20), 2009. – С. 69-72.

13. Філоненко О.П. Формування організаційної структури управління підприємством на основі процесного підходу / О.П. Філоненко // Держава та регіони. – Запоріжжя : КПУ, 2009. – №5. – С. 169-174. – (Серія: Економіка та підприємництво).

14. Єсіпова К.А. Теоретичні засади управління бізнес-процесами туристичного підприємства // Економічні науки : Зб. наук. пр. / К.А. Єсіпова. – Луцьк: Луцький національний технічний університет, 2010. – Вип. 7 (26), ч. 1. – С. 182-193. – (Серія : «Економіка та менеджмент»).

15. Киселев А.Г. Бизнес-процессы и процессный подход: как преодолеть последствия консалтингового маркетинга [Электронный ресурс] / А.Г. Киселев // ОРГСТРУКТУРА.РУ. – Режим доступа : сайт <http://orgstructura.ru/?q=business-processes-and-process-approach>.

16. Перспективы Workflow систем. [Электронный ресурс] // Инталев. – 13.12.2010. – Режим доступа : сайт <http://www.intalev.ru/index.php?id=11281>.