

## **СЕКЦІЯ 9 - ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ СИСТЕМ В УМОВАХ ДИНАМІЧНОЇ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ ФАКТОРІВ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА**

**АЛЕКСАНДРОВА В.О.**, ст. викладач, м. Харків, НТУ «ХПІ»

### **ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ**

Зростаючий інтерес українських компаній до процесному підходу в управлінні бизнес-процесов, обумовлює необхідність пошуку і аналізу теоретичної і практичної основ, які могли б забезпечити прийнятний економічного ефекту від впровадження подібних ініціатив. Концепція Business Process Management (BPM) залишається найбільш актуальним і перспективним напрямом розвитку економічній діяльності на макро- і на мікрорівні в сучасних умовах. Ключовими чинниками розвитку BPM є: глобальні економічні процеси, обуславлюючі прагнення компаній до інновацій, необхідність швидкої адаптації до конкурентного середовища, що змінюється, збільшення і прискорення інформаційних потоків, всеосяжні інтеграційні процеси і так далі Головна причина успіху концепції BPM, що забезпечила їй лідируючі позиції в світовій практиці, – розуміння загальних тенденцій розвитку в області управління бизнес-процесами і усвідомлення організацією на якому етапі розвитку BPM вона знаходиться, що важливе для успішної реалізації цілей і завдань компанії.

Багато часу і увагу дослідженням даної проблеми присвятив Клаес Берлін. Область його спеціалізації: реалізація проектів по управлінню якістю; управлінню змінами; управлінню процесами; бережливого виробництва; поліпшень і виробничої ефективності, засновані на задоволеності клієнта.

Основними чинниками розвитку BPM є: глобальні економічні процеси, обуславлюючі прагнення компаній до інновацій, необхідність швидкої адаптації до конкурентного середовища, що змінюється, збільшення і прискорення інформаційних потоків, всеосяжні інтеграційні процеси і так далі Головна причина успіху концепції BPM, що забезпечила їй лідируючі позиції в світовій практиці, – розуміння загальних тенденцій розвитку в області

управління бізнес–процесами і усвідомлення організацією на якому етапі розвитку BPM вона знаходиться, що важливе для успішної реалізації цілей і завдань компанії.

Висвічуючи горизонтальну кросс-функціональну перспективу створення цінності для клієнта, система BPM сприяє глибшому розумінню внутрішніх операцій. Забезпечуючи гнучкість дій і оперативну інтеграцію технологій, вона дозволяє підвищувати ефективність бізнесу і підтримувати прагнення до інновацій на всіх рівнях. BPM має на увазі безперервне вдосконалення процесів і адаптацію внутрішніх ресурсів і методів роботи згідно постійно змінному ринковому середовищу.

Таким чином, цю систему управління можна описати як «процес оптимізації процесів» при створенні цінностей для споживачів як внутрішніми, так і зовнішніми клієнтами. Є всі підстави стверджувати, що управління бізнес–процесами дозволяє організаціям підвищувати свою результативність, ефективність і здібність до змін в набагато більшому ступені, чим традиційний ієрархічний підхід в управлінні, що фокусується на окремих функціях. Крім цього, у ряді емпіричних досліджень, у тому числі і в роботі Колбахера, показано, що BPM допомагає організаціям досягати вищої задоволеності клієнтів і якості продукту, а також скорочувати терміни доставки замовлень і виведення нових продуктів на ринок.

Бізнес–процес складається з «серії або мережі тих, що створюють додаткову цінність дій, що виконуються відповідними діячами і призначених для досягнення загальною бізнес мети». Ці процеси критично важливі для будь-якої організації, оскільки саме вони здатні генерувати прибуток, і зазвичай на них доводиться істотна частина витрат. В рамках управлінського підходу BPM, процеси розглядаються як стратегічні активи організації, які необхідно розуміти, якими потрібно управляти і які треба покращувати для того, щоб доставляти користувачам що володіють додатковою цінністю продукти і послуги, фокусуючи увагу як на зовнішніх, так і на внутрішніх клієнтах.

У своїх основах цей підхід вельми близький іншим процесно-орієнтованим методологіям — таким як Total Quality Management («Повне управління якістю») або Continuous Improvement Process («Процес безперервного вдосконалення»). Проте «Управління бізнес–процесами» йде на крок далі, вимагаючи особливих технологій, що гарантують життєздатність процесно-

орієнтованого управління в періоди стресів і змін. Фактично, BPM — це підхід, який інтегрує в себе «здібність до змін» і людей, і технологій. Іншими словами, компанія і/або організація повинні побудувати для себе «платформу ефективності», яка являла б собою якийсь баланс між структурою і культурою кожного окремого організму і механізмом, покликаною діяти в умовах постійних варіацій ринку.

Якщо спочатку фокус Business Process Management був направлений на автоматизацію бізнес-процесів з використанням інформаційних технологій, тепер він став ширший, включивши також і процеси, керовані людиною, в яких взаємодія між людьми йде в зв'язці або паралельно з використанням технологій.

Управління бізнес-процесами дозволяє побудувати і зрозуміти організацію абсолютно новим чином: побачивши і представивши її в ширшому плані – через відносини між процесами. Коли ці відносини, до того ж, інтегровані в процес-орієнтовану модель, то така їх репрезентація забезпечує глибший і різносторонній облік і аналіз. Не випадково деякі фахівці вважають BPM головною основою, «кістяком», Системи управління корпоративною інформацією (Enterprise Content Management).

Внаслідок того, що система BPM дозволяє організаціям абстрагувати бізнес-процеси від технологічної інфраструктури, вона виходить далеко за рамки автоматизації бізнес-процесів або рішення конкретних бізнес завдань. BPM дозволяє бізнесу оперативно реагувати на зміни клієнтів, ринку і законодавства, причому робити це швидше, ніж конкуренти, — а це створює незаперечну конкурентну перевагу.

**Список літератури:** 1. Джон Джестон, Йохан Неліс Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов ISBN: 5-93286-113-4. 2. Андерсен Бьёрн Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования /Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. ред. Ю.П. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.- 272 с. 3. Електронний ресурс: <http://www.leaninfo.ru/2012/01/24/business-process-management-from-what-to-how/#>