



УДК 658

ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Студ. В.Г. Степанов, гр. МгЕК-16

Науковий керівник доц. Н.В. Геселева

Київський національний університет технологій та дизайну

Мета і завдання. Мета наукового дослідження – дослідити проблему оптимальності управління бізнес-процесом.

Завдання: проаналізувати підхід оптимізації бізнес-процесів та класифікацію методів оптимізації бізнес-процесів.

Об'єкт дослідження. Бізнес-процеси та методи їх оптимізації.

Методи та засоби дослідження. Метод логічного узагальнення, системний підхід, оптимізація бізнес-процесів.

Наукова новизна та практичне значення отриманих результатів. Для переведення бізнес-процесів організації на якісно новий рівень, застосовується підхід оптимізації процесів. Результатами оцінки оптимальності повинні стати виявлені недоліки в процесі і / або групі процесів.

Результати дослідження.

Модель бізнесу будь-якої компанії складається з сукупності окремих бізнес-процесів, і від того, наскільки вони ефективні, залежить успіх бізнесу в цілому. В організаціях, побудованих за функціональним принципом, працівники наділені відповідальністю за діяльність підрозділів, але ніхто з них не несе відповідальності за якість і вчасність виконання процесів в цілому. Саме тому найуспішнішими компаніями, як правило, стають ті, чиї бізнес-процеси добре продумані та чітко визначені (описані), а методи реалізації процесів є ефективними та надійними. Все це також має підкріплюватися гнучкістю і високою мотивацією персоналу, використанням сучасних інформаційних технологій та орієнтацією на потреби споживачів.

Для переведення бізнес-процесів організації на якісно новий рівень, застосовується підхід оптимізації процесів. Перш ніж розпочинати роботу з оптимізації, необхідно описати існуючі в компанії бізнес-процеси «як є» (створити їх моделі). Описи повинні бути чіткими, однозначними й охоплювати рівень, на якому видно конкретну роботу співробітників. Обсяг моделей може бути різним: як за окремо виділеним бізнес-процесом, так і за групою взаємозв'язаних бізнес-процесів. Безумовно, чим більше процесів описано в моделі, тим краще і повніше можна оцінити їх оптимальність.

Оцінюючи оптимальність, в першу чергу необхідно аналізувати кожну частину бізнес-процесу, що виконується конкретним виконавцем (далі ми називатимемо її процедурою). Оцінюючи її, необхідно перевіряти, до яких результатів призводить правильне виконання, які дані або матеріали виконавець одержує в результаті, що він з ними робить, наскільки оптимальні його дії, а також час роботи і тривалість виконання процедури.

Проаналізувавши кожну процедуру і визначивши її явні недоліки, можна оцінити оптимальність управління бізнес-процесом і оптимальність групи процесів. Результатами оцінки оптимальності повинні стати виявлені недоліки в процесі і / або групі процесів.

На наступному етапі необхідно розробити пропозиції щодо виправлення виявлених недоліків, перебудувати модель процесу («як буде»), враховуючи дані пропозиції, переглянути дії виконавців і кандидатури самих виконавців (якщо це необхідно), а найголовніше – поліпшити засоби праці. Поліпшення засобів праці



полягає в удосконаленні форм фіксації, зберігання і первинної обробки даних, що використовуються при виконанні конкретної процедури.

На завершальному етапі необхідно оцінити можливі погіршення від запропонованих покращень в інших місцях процесу, у тому числі і можливий опір співробітників.

Всі методи оптимізації бізнес-процесів можна поділити на три великі групи:

I. Формалізовані універсально-принципові методи, які засновані на застосуванні успішного досвіду і формалізованих принципів для побудови ефективних бізнес-процесів. Дані методи є універсальними і вони підходять для оптимізації будь-яких бізнес-процесів для будь-якого бізнесу і практично не залежать від його специфіки.

II. Методи бенчмаркінгу. Ці методи засновані на вивченні, аналізі і подальшому копіюванні елементів процесів успішних компаній, що займаються схожими видами діяльності. Претендентами на вивчення і копіювання їх успішного досвіду в першу чергу є лідери-конкуренти. Практика показала, що останнім часом багато компаній ефективно впровадили у себе технологічні ноу-хау, запозичивши їх у компаній, що працюють в інших галузях бізнесу. Наприклад, багато ефективних методів підвищення якості, що використовуються різними компаніями, були запозичені з автомобільної промисловості.

III. Методи групової роботи. Ця група методів об'єднала різні технології роботи в команді: метод мозкового штурму, метод групового рішення задач тощо. Їх використання дозволяє розробити нові ефективні рішення, раніше нікому не відомі, що дозволяє компанії бути лідером за технологіями, що використовуються.

Оптимізація бізнес-процесів організації має наступні переваги:

- скорочення витрат, тривалості та кількості помилок у кожному з проаналізованих процесів;
- формування у працівників компанії та керівників чіткого розуміння того як, коли, хто, та що необхідно робити для досягнення поставлених цілей;
- інтегрування зі стратегією компанії та ключовими показниками її ефективності;
- можливість підготовки до успішного, продуманого та ефективного впровадження інформаційних технологій;
- можливість підготуватись до ефективного та обгрунтованого організаційного редизайну;
- зростання керованості компанії;
- покращення взаємодії між працівниками та підрозділами компанії;
- наближення до сертифікації за стандартами ISO: 9000;
- зростання інвестиційної привабливості компанії.

Висновки. Можна визначити, що в сучасних умовах мінливого бізнес-середовища головним завданням бізнесу стає швидке реагування на ці зміни і таке ж швидке впровадження адекватних змін в організації і веденні бізнесу. Оптимізація бізнес-процесів є однією з основних, стратегічно важливих завдань підприємства, що визначають усю його подальшу ефективну діяльність.

Ключові слова. Бізнес-процеси, оптимальність управління бізнес-процесом, формалізація, бенчмаркінг, інвестиційна привабливість.