

АНАЛІЗ ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ ПРОЦЕСНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ

Ключарьов В.М., здобувач

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **О.В. Ольшанський**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Сучасний стан розвитку вітчизняної економіки, складність і висока динамічність зовнішнього середовища, зростання впливу з боку конкурентів вимагають від підприємств сфери послуг безперервного розвитку, реалізації свого потенціалу на основі застосування сучасних теорій і методів управління, які відповідають сформованим економічним умовам. Привертання уваги до цієї сфери продиктовано тим, що у сучасних високо конкурентних умовах підприємствам сфери послуг все складніше забезпечувати динаміку сталого розвитку. З іншого боку, в останні роки істотно зросли можливості застосування досягнень теорії управління на практиці завдяки широкому розповсюдженню інформаційних технологій.

Аналіз публікацій показує, що ключове поняття «процес» (від лат. *processus* – рух вперед) тлумачиться досить довільно. Різні тлумачення зумовлені розпливчастістю і різною направленістю існуючих визначень.

Починаючи з 1980-х рр. у роботах родоначальників концепції TQM (загального управління якістю) поняття «процес», «процес управління» закріпилося як «бізнес-процес» [1]. У сучасному менеджменті дані поняття є синонімами, але їх трактування у різних авторів має принципові відмінності. Про це свідчать визначення, представлені у таблиці.

Наведений нижче аналіз існуючих визначень поняття «бізнес-процес» дозволив виявити переваги та недоліки домінуючих авторських підходів і обґрунтувати власне визначення.

Як видно з наведених визначень, більшість авторів (визначення з 1 по 9) під бізнес-процесом розуміють насамперед операцію (діяльність, дії, роботи, завдання). Ряд авторів (визначення 9 – 12) вважають, що бізнес-процес – це функція (її реалізація).

Вказуючи на причини і наслідки процесу, автори більшості визначень не приділяють жодної уваги об'єкту процесу, але ж саме об'єкт процесу має споживчу цінність.

Відповідно до теорії процесів академіка АН СРСР Р.В. Хохлова, яка відома у СРСР ще з 60-х рр. ХХ ст., процес – це перш за все зміна його об'єкту.

Визначення поняття «бізнес-процес»

№ з/п	Автор	Зміст визначення
1.	Стандарти серії ISO 900:2000	Будь-яку діяльність, яка отримує вхідні дані і перетворює їх до вихідних даних, можна вважати процесом.
2.	ДСТУ	Процес (синонім бізнес-процес) – сукупність операцій, що перетворюють матеріальні і/або інформаційні потоки у відповідні потоки з іншими властивостями.
3.	М. Хаммер, Дж. Чампі	Бізнес-процес – сукупність різних видів діяльності, у рамках якої «на вході» використовується один або більше видів ресурсів і у результаті цієї діяльності «на виході» створюється продукт, який представляє цінність для споживача [2].
4.	Б.А. Железко, Е. Г. Ойхман	Бізнес-процес – це безліч видів діяльності, які починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту.
5.	В. І. Фомічов	Бізнес-процес – логічний взаємопов'язаний набір дій (заходів), який споживає ресурси, створює додану цінність (вартість) і видає очікуваний результат зовнішньому або внутрішньому споживачеві.
6.	В. В. Рєпін, В.Г. Еліферов	Процес – стійка, цілеспрямована сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, яка за певною технологією перетворює входи на виходи, які представляють цінність для споживача [3].
7.	Я.М. Грітанс	Бізнес-процес – господарські операції, усі напрямки господарської діяльності підприємств або організацій (виробництво, торгівля, фінанси, послуги).
8.	Б. Андерсен	Бізнес-процес – ланцюг пов'язаних, повторюваних дій, у результаті яких використовуються ресурси підприємства для переробки об'єкта з метою досягнення певних результатів або продукції для задоволення внутрішніх або зовнішніх споживачів [4].
9.	Е. Демінг	Бізнес-процес – це реальні дії, які спрямовані на досягнення організацією результатів.
10.	П.В. Кутелев	Бізнес-процеси – згруповані функції господарської діяльності, які створюють продукт або групи продуктів, орієнтованих на конкретного споживача.
11.	В.В. Ільїн	Бізнес-процес – це реалізація функції у часі, спосіб вирішення бізнес-завдання.
12.	В. В. Масленников, В. Г. Крилов	Бізнес-процес – це зміна об'єкта процесу. У бізнес-системі здійснюється перетворення ресурсів, результатом чого стає створення нової споживчої вартості або доведення цієї вартості до споживача.

Об'єкт процесу – все те, що зазнає змін у результаті виконання процесу. Саме об'єкт, а не процес має характеристики до і після зміни і саме зміна об'єкту створює додану вартість.

За незрозумілих причин більшість дослідників навіть не згадують об'єкт процесу, концентруючи свою увагу на діях (операціях) або суб'єктах процесу (менеджерах, робочих). Таке зміщення акцентів призводить у ряді випадків до захоплення практичними прикладами, які майже нічого не дають самій теорії питання і це приводить до розуміння самої сутності процесного управління.

Операція це вплив на що-небудь. Стосовно до процесу – вплив на об'єкт процесу. Одна і та ж операція може бути використана у різних процесах.

Як видно з вищенаведених визначень, у ряді праць під процесом фактично розуміють операцію. На практиці таке розуміння процесу неминуче призводить до невдач.

Функція (від лат. *functio* – виконання) – це призначення або спеціалізація оператора (машини або людини) щодо виконання певної операції. Часто стосовно людини функція називається обов'язком.

Управління на більшості підприємств сфери послуг донині будується на так званому функціональному підході, який виходить з припущення, що фірма являє собою деякий механізм, який володіє набором функцій. Функції розподіляються між підрозділами, які формувались за функціональною ознакою. Даний підхід має не тільки ряд переваг, які описані ще Ф. Тейлором, але і ряд недоліків, на яких акцентують увагу більшість дослідників процесного управління. Ті ж вчені у якості базового пункту приймають у своїх працях протиставлення процесного управління функціональному як чомусь новому, передовому, ефективному і реакційному.

Така позиція є некоректною з наукової точки зору і може бути навіть небезпечною при її практичному застосуванні. Як було зазначено вище, процесне управління не є революційним підходом і ґрунтується на положеннях класичного менеджменту.

Розкриваючи зміст методології процесного управління і визначаючи його місце в управлінні підприємством сфери послуг, необхідно виходити з того, що процеси і функції – це речі різної природи і їх протиставлення безглуздо. З точки зору визначення відносин між поняттями «процес» і «функція» в управлінні можна стверджувати, що процесне управління усуває неузгодженості між функціями управління шляхом посилення енергетичних і просторово-часових зв'язків між ними і перетворює управління у безперервну, циклічно серію взаємопов'язаних дій щодо досягненню поставлених

цілей. За рахунок посилення взаємних зв'язків між функціями процесне управління дозволяє наповнити систему управління інноваційною енергетикою, радикально підвищуючи якість і ефективність оперативного управління підприємством сфери послуг, яке реалізовується через найбільш раціональні дії [5].

На наш погляд, широко поширені підходи щодо визначення терміну «бізнес-процес» як операції або функції є помилковими і є спробою спрощення розуміння сутності процесного підходу, що неминуче призводить до невірної його розуміння.

Приймаючи за основу підхід Р.В. Хохлова і враховуючі вище згадані трактування даного терміну стосовно щодо управління підприємством сфери послуг, можна запропонувати більш точне визначення: бізнес-процес – зміна об'єкту процесу шляхом перетворення матеріальних і інформаційних потоків, які здійснюють функціональні суб'єктами процесу за певною технологією з кінцевою метою створення нової споживчої вартості або доведення споживчої вартості до кінцевого споживача.

В процесі проведеного дослідження був проведений аналіз понятійного апарату процесного управління підприємств сфери послуг. Було визначено, що розкриваючи зміст методології процесного управління і визначаючи його місце в управлінні підприємством, необхідно виходити з того, що процеси і функції – це речі різної природи і їх протиставлення безглуздо. З огляду на це, у роботі було запропоноване більш точне визначення поняття бізнес-процесу підприємства сфери послуг.

Список джерел інформації

1. Процессный подход в стандартах ИСО серии 9000 и на практике / Г.Е. Герасимова и др. М.: ООО «НТК «Трек»», 2006. 168 с.
3. Hammer M., Champy J. Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution. New York: Harper Collins, 1993. 32 p.
3. Репин В. В Бизнес-процессы: построение, анализ, регламентация. М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. 240 с.
4. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. 272 с.
5. Ольшанський О. В. Аналіз методів удосконалення бізнес-процесів підприємств торгівлі. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2019. №2 (107). С 104–110.
6. Ольшанський О. В. Концептуальні підходи щодо удосконалення бізнес-процесів підприємств торгівлі. Причорноморські економічні студії. 2019. Вип. 39. Ч. 1. С. 105–109.