

## **ВИГОДИ ВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ З ТОЧКИ ЗОРУ КЛЮЧОВИХ СТЕЙКХОЛДЕРІВ**

*Котлик А.В., к.е.н., ХНЕУ імені Семена Кузнеця, Харків*

Стандарти якості ISO серії 9001 розглядають процесний підхід до управління як один з ключових принципів управління якістю [1]. Але при цьому на сьогодні досить незначна кількість вітчизняних компаній втілила процесний підхід в свою управлінську практику. Одна з причин цього – нерозуміння менеджментом і власниками компаній вигід, які несе процесний підхід, сприймання його лише як формальної вимоги. Отже, в цій роботі буде зроблено спробу узагальнити переваги від застосування процесного підходу до управління підприємством.

Слід зазначити, що від впровадження процесного підходу виграють всі ключові стейкхолдери підприємства. Аналіз робіт [2 – 4] дозволив автору ідентифікувати й систематизувати отримувані ними вигоди.

Перш за все, процесний підхід несе очевидні переваги для менеджменту підприємства. Опис і стандартизація бізнес-процесів дозволяють перетворити їх виконання в рутину, зробивши результати передбачуваними. Це сприяє значному скороченню оперативного навантаження на керівників, вивільняючи їхній час на вирішення стратегічних завдань.

Окрім цього, в процесі стандартизації закріплюється найбільш оптимальний спосіб виконання бізнес-процесів, що забезпечує скорочення його тривалості й витрат, зростання якості і продуктивності. Ці результати посилюються також і через інтенсифікацію й спрощення міжфункціональних зв'язків в межах бізнес-процесів, а разом з тим – через можливості загальної оптимізації бізнес-процесів замість локальної оптимізації функцій, що входять до їх складу.

Також менеджмент підприємства виграє від налагодження прозорої системи вимірювання результатів виконання бізнес-процесів, яка, до того ж, дозволяє більш оперативно й прицільно удосконалювати їх. До речі, і удосконалення бізнес-процесів, спираючись на систему ключових показників ефективності (КПЕ) й відточені механізми постійного вдосконалення, стає легшим і дієвішим. До того ж, розгляд діяльності підприємства через призму процесного підходу уможливило процесний бенчмаркінг, що дозволяє компанії адаптувати кращі світові практики.

І насамкінець, впровадження процесного підходу відкриває шлях до сертифікації системи управління якістю компанії, що додає впевненості її покупцям і діловим партнерам.

Керовані й постійно вдосконалювані бізнес-процеси продукують товари й послуги з високою й передбачуваною якістю, низькою ціною, які супроводжуються відмінним сервісом. Це, безумовно, є виграшним для клієнтів. Як результат, зростає попит на продукцію компанії, що, разом зі

зниженням витрат, збільшує прибуток підприємства. Останнє є предметом безпосереднього інтересу з боку власників компанії.

У свою чергу, зростання прибутковості компанії вигідно її менеджменту, адже приводить до зростання рівня оплати їх праці (якщо він залежить від розміру згенерованого прибутку, що є достатньо типовим прийомом мотивації топ-менеджерів) і збільшує їхні шанси й надалі посідати керівні посади.

Чималі вигоди несе процесний підхід і для персоналу підприємства. Опис бізнес-процесів робить розподіл ролей і відповідальності більш чітким, система КПЕ робить мотиваційний механізм більш справедливим, упорядковується управління знаннями й зростають стимули до підвищення кваліфікації.

Процесний підхід накладає відбиток також і на взаємодію компанії з постачальниками, адже його впровадження робить можливим більш тісну інтеграцію бізнес-процесів й інформаційних систем у межах ланцюжка постачання, що веде до більш точного виконання замовлень, скорочує рівень запасів і загальну тривалість циклу. Це, у свою чергу, підвищує конкурентоспроможність ланцюжка постачання, а отже – й кожного з його учасників.

Також слід відмітити, що підприємство, що впровадило процесний підхід до управління, внаслідок зростання рівня прозорості власної діяльності, стає більш зрозумілим для інших контактних аудиторій (фінансових інституцій, органів влади, локальної спільноти, засобів масової інформації).

Таким чином, впровадження процесного підходу до управління підприємством несе безпосередні вигоди для його ключових стейкхолдерів: власників, менеджменту, персоналу, споживачів, постачальників тощо.

### **Список літератури**

1. ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements [Electronic resource] // ISO official website. – Access mode: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>.
2. Panagacos T. The Ultimate Guide to Business Process Management: Everything You Need to Know and How to Apply It to the Organization / Theodore Panagacos, 2012. – 146 p.
3. Котлик А. В. Роль і місце цілей основних груп зацікавлених осіб в управлінні конкурентоспроможністю підприємства / А. В. Котлик // Управління розвитком : зб. наук. статей. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2008. – № 9. – С. 58 – 59.
4. Лепейко Т. І. Процесний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства : монографія / Лепейко Т. І., Котлик А. В. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2012. – 316 с.
5. Менеджмент процессов / Под ред. Й. Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина и др.; [пер. с нем.]. – М. : Эксмо, 2007. – 384 с.