

ТЕМА 6

ГОЛОВНІ СКЛАДОВІ І ОПИС БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ



Ключові поняття: бізнес-процеси, моделювання, ресурси, результати, учасники, технології, регламенти, методологія, оптимізація, стандарти.

- 1 Бізнес-процес та його складові.
- 2 Моделювання бізнес-процесів: основні аспекти.
- 3 Методологія опису бізнес-процесів: основи та принципи.

1 Бізнес-процес та його складові

Бізнес-процес – це набір взаємопов’язаних дій або завдань, спрямованих на досягнення конкретної мети організації, наприклад, створення продукту або надання послуги. Він є основою діяльності будь-якої компанії та включає в себе ресурси, виконавців, технології та інструменти. Ефективний бізнес-процес забезпечує високий рівень продуктивності, конкурентоспроможності та адаптивності організації до змін у зовнішньому середовищі.

Бізнес-процеси складаються з кількох ключових елементів: **вхід**, що включає ресурси чи інформацію, необхідну для початку процесу; **операції**, які являють собою сукупність дій для перетворення вхідних ресурсів у результат; і **вихід**, що є кінцевим продуктом або послугою. Також важливими складовими є учасники процесу, які виконують завдання, і система контролю, що забезпечує відповідність виконання процесу встановленим стандартам.

Бізнес-процеси поділяються на три основні групи: основні, допоміжні та управлінські. Основні процеси безпосередньо створюють цінність для клієнта, наприклад, виробництво продукції. Допоміжні підтримують основні процеси, як-от забезпечення ресурсами чи обслуговування. Управлінські процеси включають стратегічне планування, моніторинг і аналіз діяльності. Такий поділ допомагає ефективніше управляти діяльністю організації.

Таблиця 6.1 – Складові бізнес-процесу

Складова	Опис	Приклад
Вхід	Ресурси або дані, які є початковими для виконання процесу	Сировина, замовлення клієнта
Операції	Дії, що здійснюються для перетворення вхідних ресурсів у результат	Обробка, складання, перевірка
Вихід	Продукти чи послуги, отримані в результаті виконання процесу	Готовий товар, звіт, виконане замовлення
Учасники	Особи або групи, що беруть участь у виконанні процесу	Працівники, підрядники
Контроль	Механізми забезпечення відповідності результатів стандартам	Перевірка якості, аудит

2 Моделювання бізнес-процесів: основні аспекти

Моделювання бізнес-процесів – це методика, яка дозволяє візуалізувати, аналізувати та оптимізувати діяльність організації. Вона включає створення

схематичного відображення процесів, які забезпечують функціонування бізнесу. Метою такого моделювання є ідентифікація слабких місць, оптимізація витрат, а також покращення загальної ефективності операцій.

Моделі можуть бути створені за допомогою різних підходів, таких як BPMN (Business Process Model and Notation), UML або EPC-діаграми.

Основними етапами моделювання є аналіз поточного стану, проєктування цільового стану та впровадження змін. Перший етап передбачає вивчення існуючих бізнес-процесів для визначення проблемних зон. Далі створюється ідеальна модель, яка враховує цілі організації, доступні ресурси та очікувані результати. Завершальний етап передбачає тестування і впровадження нової моделі з подальшим моніторингом її ефективності.

Моделювання бізнес-процесів має велике значення для сучасних організацій, оскільки дозволяє швидко адаптуватися до змін у ринкових умовах, знижувати витрати та покращувати взаємодію між відділами. Завдяки цьому, компанії можуть забезпечити конкурентоспроможність і стабільний розвиток у довгостроковій перспективі.

Таблиця 6.2 – Основні етапи моделювання бізнес-процесів

Етап	Опис	Інструменти та методи
Аналіз поточного стану	Дослідження існуючих процесів, ідентифікація проблем та вузьких місць	Опитування, інтерв'ю, діаграми
Проєктування	Створення моделі бажаного стану, враховуючи цілі та можливості	BPMN, UML, Flowchart
Впровадження	Реалізація змін, тестування нових процесів та моніторинг результатів	KPI, програмні інструменти (наприклад, ARIS)

Моделювання бізнес-процесів забезпечує системний підхід до управління, сприяє зменшенню витрат, скороченню часу виконання операцій і підвищенню якості продукції або послуг. Однак основними викликами залишаються високі витрати на впровадження систем моделювання, необхідність залучення кваліфікованих спеціалістів і опір змін із боку персоналу. Тому ефективне впровадження потребує стратегічного планування та навчання співробітників.

Таблиця 6.3 – Методи та інструменти моделювання бізнес-процесів

Метод	Призначення	Інструменти	Переваги	Недоліки
IDEF	Стандартизоване описання процесів	ARIS, Visio	Простота уніфікації процесів	Вимагає детальної документації
BPMN	Візуалізація складних процесів	Bizagi, Camunda	Універсальність, широке застосування	Складність для новачків
UML	Моделювання структур і поведінки системи	Visual Paradigm, Lucidchart	Гнучкість, можливість адаптації	Потребує технічних знань

3 Методологія опису бізнес-процесів: основи та принципи

Методологія опису бізнес-процесів є сукупністю принципів і стандартів, які визначають, як саме повинні бути зафіксовані, документовані та представлені бізнес-процеси. Це дозволяє забезпечити єдність у розумінні процесів серед усіх учасників, знижує ризики помилок і допомагає оптимізувати діяльність організації. Існує кілька основних методів, таких як **BPMN (Business Process Model and Notation)**, **UML (Unified Modeling Language)** та **IDEF0**. Кожен з них має свої особливості, які дозволяють застосовувати методології залежно від потреб організації.

Основною метою методології опису бізнес-процесів є забезпечення стандартів, які допомагають правильно передавати інформацію щодо процесів усім зацікавленим сторонам. Це важливо для впровадження змін, аналізу поточної діяльності, а також для навчання персоналу. Описання бізнес-процесів може включати різні рівні деталізації: від загального опису до детальних операцій. Вибір рівня деталізації залежить від цілей і задач організації.

Процес опису бізнес-процесів також включає ітерацію, де кожен етап уточнюється і вдосконалюється. Це дає можливість не лише оптимізувати існуючі процеси, але й адаптувати їх під зміни зовнішнього середовища. Важливим аспектом є використання спеціальних інструментів для моделювання, які дозволяють будувати діаграми та моделі, що полегшують комунікацію між відділами і покращують управлінські рішення.

Таблиця 6.4 – Основні методи опису бізнес-процесів

Методологія	Опис	Переваги	Недоліки
BPMN	Стандарт для моделювання бізнес-процесів за допомогою діаграм	Чіткість, наочність, підтримка багатьох типів процесів	Висока складність для новачків
UML	Уніфікований підхід для моделювання програмних систем і бізнес-процесів	Гнучкість, використання в ІТ-проектах	Може бути складним для бізнес-аналітиків
IDEF0	Методологія для функціонального моделювання бізнес-процесів	Ясність і деталізація процесів	Складність при використанні для великих організацій