

Критерії оцінки ефективності оптимізації бізнес-процесів організацій

Олександр Головко

*здобувач ступеня доктор філософії за освітньою програмою «Менеджмент»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: HolovkoOV@krok.edu.ua,
ORCID: 0009-0000-3086-764X*

Оцінювання ефективності оптимізації бізнес-процесів є фундаментально важливим для забезпечення конкурентних переваг підприємства. Коректно підібрані критерії оцінки дозволяють менеджерам ідентифікувати найбільш результативні заходи, усунути неефективні процеси та забезпечувати загальну ефективність діяльності підприємства.

У сучасних ринкових умовах підприємства стикаються з необхідністю постійної оптимізації своїх бізнес-процесів задля підтримання конкурентоспроможності. Оптимізація процесів передбачає застосування реінжинірингу, який є складним та багатогранним процесом. Вибір правильних критеріїв оцінки ефективності є необхідною умовою для отримання точних результатів щодо якості проведених змін [1].

Процес аналізу критеріїв оцінки ефективності оптимізації бізнес-процесів починається із системного аналізу бізнесу, який включає визначення ключових процесів, їх цілей, ресурсів, що використовуються, і кінцевих результатів. Визначаються два основних типи критеріїв: кількісні та якісні. Якісні критерії включають аналіз якості та задоволеності процесами, SWOT-аналіз, аналіз функціональних та операційних проблем. Кількісні критерії передбачають використання таких методик, як ABC-аналіз, імітаційне моделювання, аналіз витрат, продуктивності та інших економічних показників [2].

Детальний аналіз критеріїв дозволяє виявити сильні та слабкі сторони процесів, сприяє більш ефективному управлінню ресурсами та дозволяє спрямовувати зусилля менеджменту на ключові процеси, які мають найбільший вплив на результати діяльності підприємства. Особливо важливим є застосування кількісних критеріїв, які дозволяють чітко визначити економічну ефективність здійснених заходів з оптимізації.

Перш ніж перейти до опису, аналізу та оптимізації бізнес-процесів, необхідно чітко визначити їхню мету та критерії оцінювання. Мета та критерії формуються на основі ключових показників оцінки бізнес процесів, за допомогою аналізу яких можна проводити моніторинг ефективності оптимізації бізнес-процесів [3]. Такі критерії оцінки бізнес процесів за допомогою аналізу яких можна проводити моніторинг ефективності оптимізації бізнес-процесів можна розділити на декілька груп. А саме:

1. Критерії результативності. Відображають кінцеві досягнення підприємства після оптимізації процесів. У цих критеріях можна виділити такі показники: обсяг продукції, що виробляється і продається, плинність персоналу, обсяг і кількість технологічних операцій;

2. Вартісні критерії. Показують витрати та фінансову ефективність діяльності після змін. У цих критеріях можна виділити такі показники: вартість готової продукції, вартість ресурсів (сировина, матеріали, комплектуючі), вартість оплати праці, поточні операційні витрати, вартість нематеріальних ресурсів, вартість об'єктів нерухомості, оцінка зміни вартості цінних паперів підприємства;

3. Часові критерії. Визначають швидкість проходження бізнес-процесів та оперативність роботи. У цих критеріях можна виділити такі показники: час прийняття і виконання замовлень, час формування технологічних завдань, час на ведення документації, час виробництва готової продукції, час обороту коштів;

4. Критерії якості. Характеризують відповідність процесів і продукції заданим стандартам і вимогам. У цих критеріях можна виділити такі показники: відповідність продукції заданим критеріям якості, відповідність технологій стандартам ISO, відповідність матеріалів і ресурсів стандартам якості, кваліфікація працівників;

5. Ступінь фрагментарності. Оцінює складність та внутрішню структурованість процесів на підприємстві. У цих критеріях можна виділити такі показники: ступінь організованості та структурованості процесів на підприємстві, складність маршрутів бізнес процесів, ієрархічність і взаємозв'язок процесів;

6. Критерії обігу бізнес процесів. Демонструють ефективність використання ресурсів і управління запасами. У цих критеріях можна виділити такі показники: час повного обороту процесу, інтенсивність використання ресурсів, рівень запасів на виробництві, транспорті;

7. Консолідація бізнес процесів. Показує ступінь інтеграції змін у діяльність підприємства та їх сприйняття зовнішнім середовищем. У цих критеріях можна виділити такі показники: реакція партнерів і регуляторів, зміни в капіталізації підприємства, динаміка ціни акцій підприємства.

Результатом застосування цих критеріїв є можливість не лише визначити ефективність конкретних процесів, але й приймати більш зважені управлінські рішення щодо подальших оптимізаційних заходів. Впровадження крос-функціональної системи управління процесами дає змогу більш чітко координувати взаємодію між різними підрозділами компанії, підвищуючи загальну результативність і скорочуючи витрати [4]. Водночас цифрові технології, такі як big data, штучний інтелект та машинне навчання, стають важливими елементами процесу оптимізації, дозволяючи скорочувати витрати на 15-20% та значно підвищувати загальну ефективність управління [5].

Додатково варто відзначити, що критерії ефективності повинні бути зрозумілими для всіх співробітників підприємства, що сприятиме їх активній участі у процесах оптимізації. Також важливо регулярно переглядати та оновлювати критерії з урахуванням нових викликів та змін у бізнес-середовищі. Постійний моніторинг критеріїв дозволяє підтримувати їх актуальність, а інтеграція сучасних інформаційних систем сприяє автоматизації процесу оцінювання [6].

У майбутньому очікується поглиблення використання цифрових та аналітичних технологій у процесі оцінки ефективності оптимізації бізнес-процесів. Це передбачає розробку нових методик, які дозволять ще точніше оцінювати внутрішні процеси та їхній внесок у загальні результати підприємств. Важливим напрямом є адаптація цих методик під галузеву специфіку та регіональні особливості підприємств, що забезпечить підвищення їхньої ефективності у практичному застосуванні. Подальші дослідження мають бути спрямовані на розробку більш точних моделей і методик аналізу, що враховуватимуть специфіку цифровізації економіки та технологічні інновації.

Ключові слова: бізнес процеси, оптимізація, ефективність, критерії оцінки ефективності, цифрові технології.

Список використаних джерел

1. Данченко О.Б. *Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів : навчальний посібник.* Київ : Університет економіки та права «КРОК», 2017. 238 с.
2. Артюх О.В., Чернишова Л.В. *Оцінка результативності бізнес-процесів на підприємствах роздрібної торгівлі: огляд підходів.* Економіка та суспільство. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-7>.
3. Горлачук В. В., Яненко І.Г. *Економіка підприємства : навчальний посібник.* Миколаїв : Видавництво ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. 344 с. URL: <https://lib.chmnu.edu.ua/index.php?t=2&b=294> (дата звернення: 25.03.2025).
4. Шевченко С.Г. *Доцільність впровадження крос-функціональної системи управління бізнес-процесами.* Економіка та суспільство. 2024. № 65. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-23>.
5. Лобунець Т.В., Ямполь Ю.В., Журавльова І.В. *Інновації та цифрова трансформація у міжнародному менеджменті: вплив технологій на бізнес-процеси великих корпорацій.* Актуальні питання економічних наук. 2024. №2. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13622756>.
6. Данченко О.Б., Головка О.В. *Моделі та методи оптимізації бізнес процесів організації в умовах цифрової трансформації // Project, Program, Portfolio Management. P3M-2024: Тези доповідей ІХ Міжнародної науково-практичної конференції : [у 2т.] (м. Одеса, 06 - 07 грудня 2024 р.) / Відповідальний за випуск Тесленко П.О. Том 1. Одеса : ІШПР, 2024. – С. 151-155.*