

Категоріальний аналіз поняття «бізнес-процес»

Розвиток євроінтеграційних процесів призводить до появи нових можливостей для покращення функціонування вітчизняних підприємств та посилює конкуренцію не лише на зовнішньому, а й на внутрішньому ринках. Це зумовлює необхідність поліпшення результативності та підвищення ефективності функціонування вітчизняних підприємств, що вимагає в першу чергу вдосконалення системи їх менеджменту. Міжнародний досвід свідчить, що одним із ключових напрямів у контексті зазначеного є застосування процесного підходу до управління діяльністю. Це вимагає розуміння менеджерами усіх рівнів на підприємстві положень теорії цього підходу та алгоритму дій щодо його практичного застосування.

Результати опрацювання наукової літератури свідчать, що теорія процесного підходу до управління діяльністю підприємства розроблена досить широко. Разом з тим, нині відсутні єдині підходи до тлумачення навіть базових понять цієї теорії – «процес», «бізнес-процес». Встановлено, що формулювання зазначених понять є неповними, містять положення стосовно окремих їх сторін або властивостей. Що не дає змоги розробити дієвий підхід до удосконалення системи менеджменту підприємства та практично його реалізувати.

За результатами категоріального аналізу наукових праць та положень міжнародних і вітчизняних стандартів ISO стосовно сутності понять «процес» і «бізнес-процес» визначено ключові їх ознаки. Шляхом синтезу цих ознак, враховуючи наявні між ними зв'язки, сформовано авторське визначення вказаних понять. Порівняно з наявними у науковій літературі позиціями запропоновані формулювання є повними, відображають усі ключові сторони досліджуваних понять і дають змогу сформулювати дієвий підхід до управління діяльністю підприємства. Встановлено, що процес містить не одну, а три послідовно виконувани стадії, що забезпечує існування процесу та зв'язків між процесами. Бізнес-процес як різновид процесу має три ключові ознаки: керованість, повторюваність і гнучкість. Завдяки цим властивостям бізнес-процес виконує свою роль у системі (на підприємстві). Бізнес-процеси в межах системи взаємопов'язані і спрямовані на досягнення загальних цілей системи (підприємства) через досягнення поставлених до них цілей.

Ключові слова: дія; зв'язок; процес; бізнес-процес; підприємство.

Постановка проблеми. Поліпшення результативності та підвищення ефективності функціонування підприємств неможливе без удосконалення їх системи менеджменту. Адже розроблення та запровадження будь-якого заходу в контексті поліпшення функціонування підприємства передбачає, в першу чергу, прийняття управлінського рішення у формі вказівки, розпорядження, наказу тощо стосовно організації, а також методичного, ресурсного, консультативного та інших видів забезпечення цього процесу. А практична реалізація управлінського рішення досягнеть координатію зусиль (дій) персоналу, аналіз, контроль та коригувальні дії (за необхідності) для досягнення поставлених цілей.

Удосконалення системи менеджменту підприємств, як свідчить міжнародний досвід, вимагає від керівників та менеджерів усіх рівнів на підприємствах у першу чергу розуміння і застосування процесного підходу до управління діяльністю. Останній (процесний підхід) дає змогу планувати процеси та їх взаємодії, забезпечувати впевненість у тому, що процеси адекватно забезпечені ресурсами та керовані, що можливості для поліпшення діяльності визначені та реалізовані. Крім того, процесний підхід дає змогу визначати чинники, які можуть спричинити відхилення процесів та системи менеджменту підприємства від запланованих результатів, щоб установлювати запобіжні заходи контролю для унайменшення негативних впливів і якнайбільшого використання можливостей у міру їх виникнення [6].

Теорія процесного підходу до управління діяльністю підприємства представлена нині досить широким спектром наукових та навчальних праць. Разом з тим, навіть щодо сутності базових понять цієї теорії немає єдиного тлумачення. Це ускладнює як розуміння, так і практичне застосування положень теорії.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження сутності поняття «бізнес-процес» висвітлено у науковій літературі досить широко. Серед вітчизняних вчених цією проблемою займалися С.О. Ареф'єв, К.С. Безгін, Л.І. Гальків, В.В. Горлачук, В.В. Демиденко, Б.В. Дурняк, В.С. Командровська, О.А. Машков, К.Г. Наумік, О. В. Ольшанський, В.А. Поцелуйко, В.І. Сабат, Л.І. Чернобай, Л.Г. Шемаєва, І.Г. Яненкова та ін.

Разом з тим висока динамічність середовища функціонування вітчизняних підприємств, спричинена зокрема об'єктивними процесами розвитку національної економіки, зумовлює необхідність продовження дослідження у цьому напрямі. Наявні положення вчених у контексті зазначеного, незважаючи на значний внесок в теорію процесного підходу, потребують доповнення або уточнення. Лише на цій основі стане можливим розроблення дієвого підходу до управління діяльністю підприємства, зважаючи на сучасні виклики.

Метою дослідження є проведення категоріального аналізу наявних у науковій літературі, міжнародних та вітчизняних стандартах ISO положень стосовно сутності поняття «бізнес-процес» для з'ясування останнього.

Викладення основного матеріалу дослідження. Вагоме місце в теорії процесного підходу до управління діяльністю підприємств посідають питання сутності процесу та бізнес-процесу, взаємозв'язків між процесами в межах підприємства і середовища його функціонування, поліпшення бізнес-процесів. Розкриття цих питань є можливим на основі з'ясування в першу чергу сутності понять «процес» і «бізнес-процес».

Результати опрацювання наукової літератури свідчать, що загалом термін «процес» означає [2, 3, 5]:

- хід (рух) якого-небудь явища, послідовна зміна його станів;
- сукупність послідовно виконуваних дій для досягнення якого-небудь результату.

З наведеного визначення слідує, що процесу властиві такі ознаки: хід (рух) або зміна станів явища; дії, що виконуються у певній послідовності; результат.

Шляхом синтезу таких ознак отримано визначення процесу – сукупність послідовно виконуваних дій, що зумовлюють хід (рух) або зміну станів явища для досягнення результату.

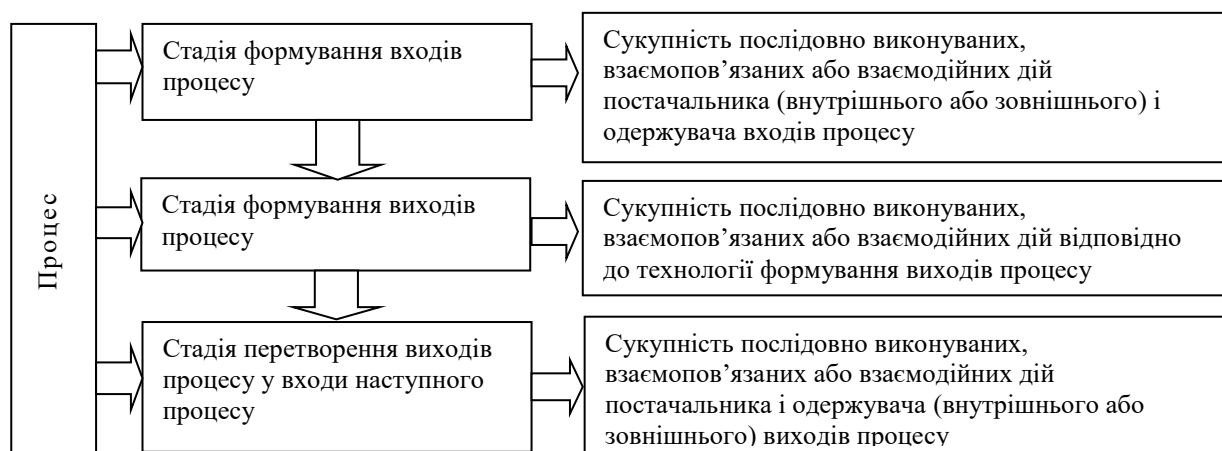
Сформоване визначення є надто загальним і потребує уточнення. Оскільки для пізнання сутності об'єкта необхідно розкрити внутрішню структуру та взаємозв'язки, які існують всередині і з середовищем функціонування об'єкта.

Структура типового одиничного процесу наведена в ДСТУ ISO 9001:2015. Складовими елементами процесу є:

- джерела входів – попередні процеси, наприклад, на рівні постачальників (внутрішніх або зовнішніх), інших відповідних зацікавлених сторін;
- входи – матерія, енергія, інформація, наприклад, у формі матеріалів, ресурсів, вимог;
- дії;
- виходи – матерія, енергія, інформація, наприклад, у формі продукції, послуги, рішення;
- одержувачі виходів – наступні процеси, наприклад, на рівні замовників (внутрішніх або зовнішніх), інших відповідних зацікавлених сторін [7].

Згідно з ДСТУ ISO 9000:2015, процес – це сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого результату. Залежно від контексту «запланований результат» процесу називають виходом, продукцією чи послугою. Входами процесу зазвичай є входи інших процесів, а виходи процесу – зазвичай входи до інших процесів. Два чи більше взаємопов'язаних або взаємодійних процесів у серії також можуть належати до процесу [6].

З урахуванням положень зазначених міжнародних стандартів дійшли висновку, що будь-який процес містить три стадії (рис. 1):



Джерело: авторська розробка

Рис. 1. Структура процесу

1. Стадія формування входів процесу, що передбачає сукупність послідовно виконуваних, взаємопов'язаних або взаємодійних дій постачальника (внутрішнього або зовнішнього) і одержувача входів, наслідком чого є формування входів до процесу. Такими діями, зокрема, можуть бути:

- 1) одержувач входів визначає вимоги до входів;
- 2) постачальник формує пропозицію щодо входів;
- 3) одержувач входів здійснює оцінювання відповідності пропозиції постачальника (входів)

вимогам;

4) у разі позитивної оцінки укладається угода між постачальником і одержувачем, відповідно до якої відбувається формування входів процесу або дані дії здійснюються «за замовчуванням» (без укладання угоди).

2. Стадія формування виходів процесу, що передбачає сукупність послідовно виконуваних, взаємопов'язаних або взаємодійних дій щодо трансформації входів на виходи процесу. Ця стадія містить запровадження дій відповідно до технології формування виходів процесу. Наприклад, стадія перетворення матеріалів у готову продукцію враховує реалізацію сукупності операцій згідно з діючою технологією виробництва продукції.

3. Стадія перетворення виходів процесу у входи наступного процесу, що передбачає сукупність послідовно виконуваних, взаємопов'язаних або взаємодійних дій постачальника виходів і одержувача (внутрішнього або зовнішнього) цих виходів, внаслідок чого виходи процесу набувають статусу входів наступного процесу. Такими діями можуть бути:

- 1) одержувач виходів (власник наступного процесу) визначає вимоги до цих виходів;
- 2) постачальник (власник поточного процесу) формує пропозицію щодо виходів;
- 3) одержувач виходів здійснює оцінювання відповідності пропозиції постачальника (виходів)

вимогам;

4) у разі позитивної оцінки укладається угода між постачальником і одержувачем відповідно до якої відбувається трансформація виходів процесу у входи наступного процесу або дані дії здійснюються «за замовчуванням» (без укладання угоди).

Таким чином, процес – це сукупність послідовно виконуваних, взаємопов'язаних або взаємодійних дій щодо формування входів, трансформації їх на виходи та перетворення останніх на входи наступного процесу. На нашу думку, процес розпочинається не з початком трансформації входів на виходи, а раніше. Обумовлено це, насамперед тим, що не будь-які входи можуть бути застосовані до процесу, а лише ті, які задовольняють вимоги технології формування виходів цього процесу. Тому першочерговою стадією (початком) процесу є відбір, формування входів до процесу.

Завершується процес не із закінченням стадії трансформації входів на виходи, а лише тоді, коли виходи цього процесу набули статусу входів наступного процесу, який є споживачем цих виходів. Лише в такому випадку формується цінність процесу, реалізовується його призначення. При цьому варто зазначити, що таке явище стає можливим лише тоді, коли виходи процесу задовольняють вимоги одержувача цих виходів (наступного процесу).

Підтвердженням авторської позиції щодо структури та сутності процесу є той факт, що процеси завжди перебувають у взаємозв'язках. Забезпечення зв'язків між процесами здійснюють перша і третя стадії кожного процесу. Адаже призначенням першої стадії процесу є встановлення взаємозв'язку між постачальником входів (власником попереднього процесу) і одержувачем входів (власником поточного процесу), наслідком чого є формування входів до процесу. Зв'язок між процесами на цьому етапі встановлюється, якщо пропозиція постачальника входів відповідає вимогам до цих входів з боку одержувача входів. В іншому випадку зв'язок між процесами встановлено не буде.

Призначенням третьої стадії процесу є встановлення взаємозв'язку між постачальником виходів (власником поточного процесу) і одержувачем виходів (власником наступного процесу) наслідком чого є трансформація виходів у входи наступного процесу і, таким чином, реалізація призначення, місії процесу. Зв'язок між процесами на цьому етапі встановлюється, якщо пропозиція постачальника виходів задовольняє вимоги до цих виходів з боку одержувача виходів. За інших умов зв'язок між процесами встановлено не буде.

Отже, вважаємо, що формулювання поняття «процес» має містити положення стосовно усіх трьох стадій процесу: не лише щодо трансформації входів у виходи процесу, а й щодо формування входів і трансформації виходів процесу у входи наступного процесу.

Щодо поняття «бізнес-процес», то, як свідчать результати опрацювання наукової літератури і міжнародних стандартів, ознаками, що розкривають сутність даного поняття, є:

- спрямованість на досягнення загальних цілей системи (цілей підприємства) [1, 3, 8, 9, 11, 12];
- спрямованість на задоволення вимог замовників (споживачів) та інших стейкхолдерів (зацікавлених сторін) підприємства [6, 12];
- взаємозв'язок, системність [1, 3, 4, 8, 9, 10, 12];
- наявність власної мети, цілей [4, 12];

- наявність п'яти структурних елементів (джерел входів, входів, дій, виходів, одержувачів виходів) [7];
- повторюваність [10, 11];
- керованість [1, 3–5, 8–12];
- гнучкість [4, 5, 8, 9, 11, 12];
- результативність та ефективність [4, 10].

Шляхом синтезу даних ознак отримано таке визначення поняття «бізнес-процес» – сукупність керованих, повторюваних, гнучких, взаємопов'язаних або взаємодійних дій щодо формування входів, трансформації їх на виходи та перетворення останніх на входи наступного процесу, які (дії) є результативними, ефективними і спрямовані на досягнення поставлених цілей (цілей процесу і загальних цілей системи).

Виходячи з того, що бізнес-процес – це в першу чергу процес, формулювання досліджуваного поняття може бути трансформовано шляхом заміни частини цього формулювання, яка стосується сутності поняття «процес», на відповідне поняття.

Крім того, вважаємо, що такі ознаки бізнес-процесу, як «результативність» та «ефективність» не стільки відображають сутність бізнес-процесу, скільки є характеристиками його дієвості. В практиці ведення бізнесу нерідко спостерігається явище низько результативного та/або низько ефективного функціонування бізнес-процесу. Тому наша позиція стосовно визначення сутності бізнес-процесу полягає у тому, що зазначені дві ознаки не доцільно застосовувати у формулюванні сутності цього поняття.

При цьому погоджуємося, що така ознака бізнес-процесу, як «керованість» є принципово важливою для розкриття сутності цього поняття. Оскільки бізнес-процес – це специфічний вид процесу, існування якого не можливе без належного менеджменту. Згідно з положеннями міжнародних стандартів ISO в основі будь-якого бізнес-процесу лежить система менеджменту, яка забезпечує планування, координацію, оцінювання дієвості та поліпшення функціонування бізнес-процесу. Якщо система менеджменту не реалізує власні функції як належить або така система фактично не функціонує, перестає існувати і бізнес-процес.

Поділяємо позицію науковців, що сутність бізнес-процесу виявляється через явище його повторюваності. Адже сам бізнес як вид діяльності характеризується такою властивістю. Тому формулювання сутності бізнес-процесу має містити зазначену ознаку.

Важливою ознакою бізнес-процесу є також «спрямованість на досягнення поставлених цілей». У практиці ведення бізнесу кожний бізнес-процес виконує певну роль відповідно до свого призначення. Це забезпечується шляхом постановки цілей до бізнес-процесу. Останні зі свого боку є наслідком декомпозиції загальних цілей системи (підприємства), про що свідчить практика функціонування успішних підприємств. Таким чином, вважаємо, що сутність бізнес-процесу виявляється у спрямуванні на досягнення загальних цілей системи через досягнення поставлених до бізнес-процесу цілей.

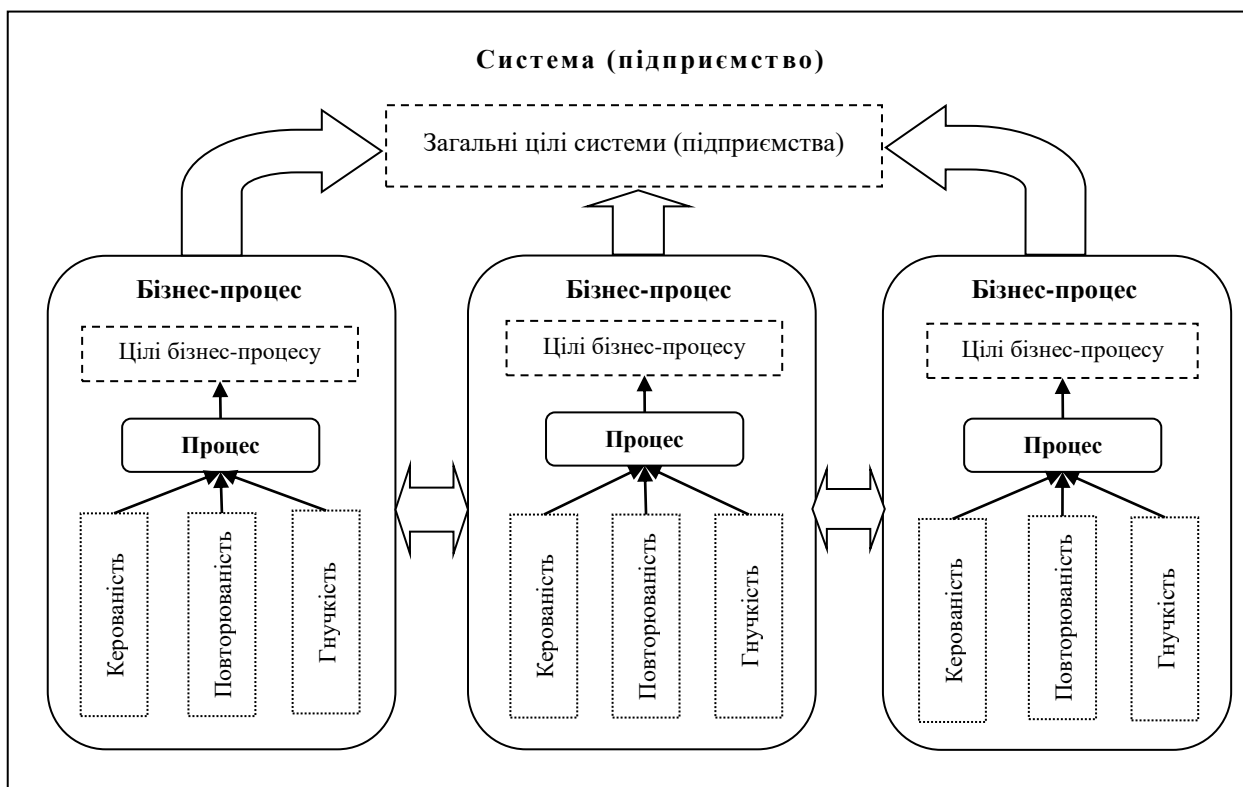
Оскільки в середовищі системи, бізнес-процесу постійно відбуваються зміни, що є об'єктивним явищем, існування бізнес-процесу не є можливим без такої властивості, як гнучкість. Остання (гнучкість бізнес-процесу) виявляється у здатності бізнес-процесу реагувати на зміни, що відбуваються. Це може враховувати: прийняття змін шляхом адаптації до них; запровадження дій з метою захисту від негативного впливу чинників середовища; поєднання наведених вище варіантів дій. Тому така ознака сутності бізнес-процесу, як «гнучкість» має бути наявною у формулюванні сутності досліджуваного поняття.

Щодо ознаки бізнес-процесу «спрямованість на задоволення вимог стейкхолдерів (зацікавлених сторін)», то вважаємо, що ця ознака розкриває сутність не тільки бізнес-процесу, а й будь-якого процесу. Це видно зі структури процесу, що містить три стадії: стадію формування входів, яка має місце лише за умови задоволення вимог одержувача входів; стадію трансформації входів на виходи процесу, яка має місце за умови задоволення вимог технології формування виходів (вимог стейкхолдерів, які дотичні до формування виходів процесу); стадію трансформації виходів процесу у входи наступного процесу, яка має місце лише за умови задоволення вимог одержувача виходів (власника наступного процесу).

Аналогічна позиція і щодо таких ознак бізнес-процесу, як «наявність п'яти структурних елементів (джерел входів, входів, дій, виходів, одержувачів виходів)» та «взаємозв'язок, системність». Вважаємо, що наведені ознаки розкривають сутність як бізнес-процесу, так і будь-якого процесу. Тому наявність даних ознак у формулюванні сутності бізнес-процесу є недоцільним. Адже вони (ознаки) містяться у формулюванні поняття «процес», який застосовується при висвітленні сутності поняття «бізнес-процес».

З урахуванням зазначеного вище, сформовано авторське визначення поняття «бізнес-процес» – це керований, повторюваний, гнучкий процес, який спрямований на досягнення загальних цілей системи (підприємства) через досягнення поставлених до нього цілей. При цьому під поняттям «процес» розуміємо сукупність послідовно виконуваних, взаємопов'язаних або взаємодійних дій щодо формування входів, трансформації їх на виходи та перетворення останніх на входи наступного процесу.

Схематично зв'язок між процесом і бізнес-процесом зображено на рисунку 2.



Джерело: авторська розробка

Рис. 2. Сутність бізнес-процесу

Висновки. Отже, будь-який бізнес-процес – це насамперед процес. Але не будь-який процес є бізнес-процесом. Процес складається із трьох послідовно виконуваних стадій: стадії формування входів до процесу; стадії трансформації входів у виходи процесу; стадії трансформації виходів процесу у входи наступного процесу.

Бізнес-процес має такі ключові ознаки: керованість, повторюваність і гнучкість. Саме завдяки цим властивостям бізнес-процес існує, виконує свою роль у системі (на підприємстві).

Кожний бізнес-процес у межах системи взаємопов'язаний (взаємодіє) з іншими бізнес-процесами і спрямований на досягнення загальних цілей системи (підприємства) через досягнення поставлених до нього цілей. Така особливість бізнес-процесу забезпечує існування самої системи (підприємства), її дієвість.

Список використаної літератури:

1. Ареш'єв С.О. Бізнес-процеси підприємства: сутність та класифікація / С.О. Ареш'єв, В.А. Поцелуйко // Формування ринкових відносин в Україні. – 2017. – № 12. – С. 89–93.
2. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. – К. : Ірпінь, 2005. – 1728 с.
3. Гальків Л.І. До питання генезису поняття «бізнес-процес» / Л.І. Гальків, Д.В. Гришук // Сталій розвиток економіки. – 2016. – № 3 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/121704.pdf>.
4. Горлачук В.В. Економіка підприємства : навчальний посібник / В.В. Горлачук, І.Г. Яненко. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. – 344 с.
5. Демиденко В.В. Управління бізнес-процесами як складова процесного підходу до управління підприємством / В.В. Демиденко // Ефективна економіка. – 2015. – № 11 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4517>.
6. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>.
7. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.

8. Дурняк Б.В. Понятійний апарат теорії процесного управління / Б.В. Дурняк, О.А. Машков, В.І. Сабат // Моделювання та інформаційні технології. – 2013. – Вип. 70. – С. 146–153 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mtit_2013_70_23.
9. Командровська В.Є. Бізнес-процеси підприємства: сутність та методи удосконалення / В.Є. Командровська, О.Ю. Морозенко // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури. – 2011. – № 30 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://jrn1.nau.edu.ua/index.php/PPEI/article/view/325>.
10. Ольшанський О.В. Особливості управління бізнес-процесами підприємств торгівлі та методи їх удосконалення / О.В. Ольшанський // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2018. – Вип. 22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/22_3_2018ua/7.pdf.
11. Чорнобай Л.І. Бізнес-процеси підприємства: загальна характеристика та економічна суть / Л.І. Чорнобай, О.І. Дума // Вісник Національного університету Львівська політехніка / Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – 2013. – С. 125–131.
12. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : монографія / Л.Г. Шемаєва, К.С. Безгін, К.Г. Наумік. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2009. – 240 с.

References:

1. Arefiev, S.O. and Potseluiko, V.A. (2017), «Biznes-protsezy pidpryiemstva: sutnist ta klasyfikatsiia», *Formuvannia rynkovykh vidnosyn v Ukraini*, No. 12, pp. 89–93.
2. Busel, V.T. (ed.) (2005), *Velykyi tlumachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy*, Irpin, K., 1728 p.
3. Halkiv, L.I. and Hryshchuk, D.V. (2016), «Do pytannia henezysu poniattia "biznes-protsezy"», *Stalyi rozvytok ekonomiky*, No. 3, [Online], available at: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/121704.pdf>
4. Horlachuk, V.V. and Yanenkova, I.H. (2010), *Ekonomika pidpryiemstva*, navchalnyi posibnyk, Vyd-vo ChDU im. Petra Mohyly, Mykolaiv, 344 p.
5. Demydenko, V.V. (2015), «Upravlinnia biznes-protseamy yak skladova protsesnoho pidkhodu do upravlinnia pidpryiemstvom», *Efektivna ekonomika*, No. 11, [Online], available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4517>
6. DSTU ISO 9000:2015 Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv (ISO 9000:2015, IDT), [Online], available at: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>
7. DSTU ISO 9001:2015 Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy (ISO 9001:2015, IDT), [Online], available at: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>
8. Durniak, B.V., Mashkov, O.A. and Sabat, V.I. (2013), «Poniatiinyi aparat teorii protsesnoho upravlinnia», *Modeliuвання та інформаційні технології*, Vol. 70, pp. 146–153, [Online], available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mtit_2013_70_23
9. Komandrovskaya, V.Ie. and Morozenko, O.Iu. (2011), «Biznes-protsezy pidpryiemstva: sutnist ta metody udoskonalennia», *Problemy pidvyshchennia efektyvnosti infrastruktury*, No. 30, [Online], available at: <https://jrn1.nau.edu.ua/index.php/PPEI/article/view/325>
10. Olshanskyi, O.V. (2018), «Osoblyvosti upravlinnia biznes-protseamy pidpryiemstv torhivli ta metody yikh udoskonalennia», *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*, Vol. 22, [Online], available at: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/22_3_2018ua/7.pdf
11. Chornobai, L.I. and Duma, O.I. (2013), «Biznes-protsezy pidpryiemstva: zahalna kharakterystyka ta ekonomichna sut», *Visnyk Natsionalnoho universytetu Lvivska politekhnika, Menedzhment ta pidpryemnytstvo v Ukraini: etapy stanovlennia i problemy rozvytku*, pp. 125–131.
12. Shemaieva, L.H., Bezghin, K.S. and Naumik, K.H. (2009), *Upravlinnia yakistiu biznes-protsezy na pidpryemstvi*, monohrafiia, Vyd. KhNEU, Kharkiv, 240 p.

Світлышин Ігор Іванович – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій Державного університету «Житомирська політехніка».

<https://orcid.org/0000-0002-3177-7774>.

Наукові інтереси:

– проблеми якості та ефективності функціонування підприємств.

Svitlyshyn I.I.

Categorical analysis of the concept «business process»

The development of European integration processes leads to the emergence of new opportunities for improving the functioning of domestic enterprises. That increases competition not only in foreign, but also in domestic markets. This necessitates the need to improve the effectiveness and efficiency of the functioning of domestic enterprises, and requires, first of all, the improvement of their management system. International experience shows that one of the key directions in the context of the above is the application of a process approach to activity management. This requires managers of all levels in the enterprise to understand the provisions of the theory of this approach and the algorithm of actions regarding its practical application.

The results of studying the scientific literature indicate that the theory of the process approach to the management of the enterprise's activities has been developed quite widely. At the same time, there are currently no unified approaches to the interpretation of even the basic concepts of this theory - process, business process. It was established that the wording of the

mentioned concepts is incomplete, they contain provisions regarding their individual aspects or properties. What makes it impossible to develop an effective approach to improving the company's management system and practically implement it.

Based on the results of a categorical analysis of scientific works and the provisions of international and domestic ISO standards regarding the essence of the concepts "process" and "business process", the key features of these concepts were determined. By synthesizing these features, taking into account the connections between them, the author's definition of these concepts was formed. Compared to the positions available in the scientific literature, the proposed formulations are complete, reflect all the key aspects of the studied concepts and make it possible to form an effective approach to the management of the enterprise's activities. It was established that the process contains not one, but three consecutively executed stages, which ensures the existence of the process and connections between the processes. A business process as a type of process has three key features: controllability, repeatability and flexibility. Thanks to these properties, the business process fulfills its role in the system (enterprise). Business processes within the system are interconnected and are aimed at achieving the general goals of the system (enterprise) through the achievement of the goals set for them.

Key words: action, connection, process, business process, enterprise.

Стаття надійшла до редакції 12.04.2023.