

SMART- КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА

SMART- CRITERIA FOR EVALUATION OF EFFICIENCY OF BUSINESS PROCESS OF THE ENTERPRISE

SMART- КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

Анотація. Досліджено SMART-підхід до формування показників оцінювання ефективності бізнес-процесів підприємства за кількісним та якісним їх спрямуванням

Abstract. The SMART-approach to modelling of indicators of estimation of efficiency of business processes of the enterprise on the quantitative and qualitative direction is considered.

Аннотация. Исследовано SMART-подход к формированию показателей оценки эффективности бизнес-процессов предприятия по количественному и качественному их направлению

В даний час різко зростає динамічність бізнес-процесів, під впливом потреб ринку, орієнтацією товарів і послуг на індивідуальні потреби клієнтів, безперервним вдосконаленням технічних і технологічних можливостей тощо. Саме тому діагностика рівня ефективності бізнес-процесів стала однією з проблем, вирішення якої має бути пріоритетним у наукових дослідженнях, так і в бізнесі. Застосування моделей вимірювання ефективності бізнес-процесів забезпечує узгодження їх з бізнес-стратегією, що передбачає вибір показників ефективності, в залежності від типу підприємства та його видів економічної діяльності.

Однією з основних передумов перспективного розвитку компанії є саме скоординованість між цілями основних бізнес-процесів та стратегією компанії. Процес управління підприємством повинен ґрунтуватись на виважених та усвідомлених управлінських рішеннях, що дозволить раціоналізувати та актуалізувати його систему.

Правильне визначення та вибір показників за якими найбільш доцільно проводити оцінювання бізнес-процесів є основою оцінювання останніх [1, с.382-385], тому слід дослідити можливі групи показників (якості, вартості, керованості тощо), властивих кожному бізнес-процесу в тій чи іншій мірі.

Для більш чіткого визначення основних характеристик бізнес-процесів, їх слід оцінювати за двома напрямками формування показників ефективності, в залежності від необхідної вхідної інформації, способів її збору та методів прийняття рішень [2, с.290]:

– розподіл показників на якісні та кількісні;

– виокремлення показників, що характеризують бізнес-процес у цілому, та тих, за якими оцінюються окремі складники: продукт, ресурси, клієнт тощо.

Найкраще розкриваєдані вимоги методика розробки SMART-цілей [3], що може бути трансформована й використана для вибору результуючих показників ефективності бізнес-процесу (в розрізі «цілей», яких має бути досягнуто при виконанні бізнес-процесу чи його результату (виходу) у формі готової продукції (послуги) для клієнта бізнес-процесу), а саме:

Specific – конкретні, тобто показник, за яким проходить оцінювання бізнес-процесу має бути конкретним, щоб його цільове значення було зрозуміле всім його учасникам.

Measurable – вимірні. Лише числове вираження показника ефективності дозволяє уникнути суб'єктивних оцінок та помилкових інтерпретацій, отриманих через недостатню формалізованість.

Attainable – досяжні. Від ступеня досяжності цільових показників бізнес-процесу напряму залежить зацікавленість і вмотивованість його учасників.

Relevant – відповідні. Даний критерій відносно показників ефективності бізнес-процесів є актуальним, оскільки вказує на вагу певного бізнес-процесу з точки зору досягнення основної мети діяльності підприємства:

- повного забезпечення попиту клієнта;
- максимізації економічної вигоди для підприємства;
- здатності до створення споживчої цінності бізнес-процесом.

Timebased – часові параметри. Будь-який показник має бути визначений у часі, оскільки саме час виступає обмежуючим фактором у значенні фактичного або цільового показника виміру ефективності бізнес-процесу.

Відповідно до визначених критеріїв щодо підбору показників ефективності бізнес-процесу, в табл. 1 наведено їх основні характеристики з урахуванням вектору їх оцінювання

Таблиця 1

Характеристика показників ефективності бізнес-процесів за SMART-вимогами

S	Кількісний зріз			
	Чітко визначені з можливістю оцінювання їх динамічних змін	Чітко визначені з повним розумінням їх досяжності підприємством	Показник має відобразити рівень досягнення цілі	Чітко визначені терміни досягнення певного показника
Можливість експертного вимірювання чітко визначених показників	M	Граничні значення показників мають бути досяжними за оптимального використання ресурсів підприємства	Зміна показника має відобразити рівень досягнення цілі	Можливість визначення та вимірювання показника в будь-який час
Чітко визначені цілі з повним розумінням їх досяжності підприємством		A	Здатність досягнення повтавлених цілей	Обмеження часом на досягнення цілей
Показник має відобразити досягнення цілі			R	Можливість досягнення показників у певний проміжок часу
Чітко визначені терміни досягнення певного показника		Обмеження часом на досягнення цілей	Можливість досягнення поставлених цілей у визначені терміни	T
Якісний зріз				

Джерело: адаптовано автором на основі [3]

При здійсненні аналізу бізнес-процесів, найбільш важливим є їх внутрішні параметри, аналіз яких дозволяє сформулювати розуміння внутрішнього потенціалу підприємства, орієнтованого на підвищення ефективності функціонування бізнесу.

Література

1. Швиданенко Г.О, Приходько Л.М. Оптимізація бізнес-процесів: навч. посіб. –К.: КНЕУ, 2012. – 487с
2. Костіна О. М. Діагностика та управління бізнес-процесами в контексті антикризового управління підприємством / О. М. Костіна. // Економіка і суспільство. – 2017. – №10. – С. 287–297.
3. George T. D. There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives in Management [Електронний ресурс] / Doran George T. // Management Review. – 1981. – Режим доступу до ресурсу: <https://community.mis.temple.edu/mis0855002fall2015/files/2015/10/S.M.A.R.T-Way-Management-Review.pdf>.