

DOI: <https://doi.org/10.32836/2521-666X/2020-70-6>
УДК 65:005.4

Брінь П.В.

кандидат економічних наук,
професор кафедри менеджменту та оподаткування,
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Вашкевич І.І.

магістрант,
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Brin Pavlo, Vaskevych Ilyia

National Technical University «Kharkiv Polytechnic Institute»

ВИЗНАЧЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ З ТОЧКИ ЗОРУ КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

DEFINING THE BUSINESS PROCESS IN TERMS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

У статті запропоновано методологічні основи аналізу внеску бізнес-процесу в результативність підприємства з урахуванням корпоративної соціальної відповідальності. У дослідженні підприємство розглянуто авторами як сукупність бізнес-процесів, кожен з яких бере участь у формуванні кінцевої інтегральної результативності підприємства загалом. Розглянуто основні характеристики бізнес-процесів. Однією з тенденцій менеджменту 20-х рр. XXI століття є активізація використання концепції корпоративної соціальної відповідальності, при цьому, на відміну від поглядів XX століття, що розглядають соціальну відповідальність підприємств виключно як філантропічну діяльність, нині корпоративна соціальна відповідальність все частіше використовується як засіб підвищення конкурентоспроможності. Авторами запропоновано методологічні основи врахування внеску бізнес-процесу з урахуванням корпоративної соціальної відповідальності, що має сприяти підвищенню конкурентоспроможності підприємства загалом.

Ключові слова: управління бізнес-процесами, корпоративна соціальна відповідальність, цілі, стратегія, конкурентоспроможність підприємства.

В статье предложены методологические основы анализа вклада бизнес-процесса в результативность предприятия с учетом корпоративной социальной ответственности. В исследовании предприятие рассмотрено авторами как совокупность бизнес-процессов, каждый из которых участвует в формировании конечной интегральной результативности предприятия в целом. Рассмотрены основные характеристики бизнес-процессов. Одной из тенденций менеджмента 20-х гг. XXI столетия является активизация использования концепции корпоративной социальной ответственности, при этом, в отличие от взглядов XX столетия, рассматривающих социальную ответственность предприятий исключительно как филантропическую деятельность, сейчас корпоративная социальная ответственность все чаще используется как средство повышения конкурентоспособности. Авторами предложены методологические основы учета вклада бизнес-процесса с учетом корпоративной социальной ответственности, что должно способствовать увеличению конкурентоспособности предприятия в целом.

Ключевые слова: управление бизнес-процессами, корпоративная социальная ответственность, цели, стратегия, конкурентоспособность предприятия.

The article offers methodological bases for the analysis of the contribution of a business process to corporate social responsibility of the company. In the study a company is considered as a set of business processes; each business processes participates in the formation of the final performance of the enterprise as a whole, the article also considers the main characteristics of business processes. One of the trends in the management of the XXI century is to intensify usage of the concept of corporate social responsibility, and in contrast to the views of the XX century, which consider corporate social responsibility as only philanthropic activity, now the usage of corporate social responsibility concept is considered as a powerful instrument of competitiveness increasing. In the article the authors propose a methodological basis for evaluating of contribution of a business process to corporate social responsibility, which in turn should help increase the competitiveness of the enterprise. Corporate social responsibility means responsible attitude of any company to its product or service, to consumers, employees; participation in solving the most important social problems. In today's world running business in socially responsible way is a common rule which is followed by a big number of large, medium and even small companies around the world. Taking into account the extraordinary social and economic benefits that are an outcome from the social responsibility of business, issues of its development belong to the sphere of special attention of scientists of many countries and international organizations. Manifestation of this attention is the development of corporate social responsibility standards and measures to stimulate business to socially responsible activities. When analyzing the enterprise as a set of business processes, one of the most important issues is to assess the contribution of every business process to the overall performance of the enterprise. It can be assessed by considering the contribution of the business process to the total value added and to the key success factors. The results of evaluating of business process's contribution to the performance of the enterprise can be used as an information base for decision-making process regarding reengineering, outsourcing of business processes, etc.

Key words: business process management, corporate social responsibility, objectives, strategy, enterprise's competitiveness.

Постановка проблеми. Сьогодні є аксіоматичним, що будь-яке підприємство має розглядатися як сукупність бізнес-процесів (далі – БП), тих молекул організаційної матерії, з яких складається будь-яка організація. Роботи, очікуваний результат яких пов'язаний з прикладними та фундаментальними дослідженнями підприємства з точки зору процесного підходу до менеджменту, мають суттєво підвищити ефективність бізнес-процесів, що сприятиме зростанню конкурентоспроможності суб'єктів господарювання загалом. Однією із сучасних тенденцій у світовому менеджменті є все більш активне застосування підприємствами концепції корпоративної соціальної відповідальності (далі – КСВ), причому КСВ розглядається не як виключно філантропічний захід, а як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємства. Викладене зумовлює актуальність розроблення методологічних засад, які б об'єднали процесний підхід до менеджменту та методологічні засади КСВ.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Науковий інтерес щодо розгляду підприємства як сукупності БП та активне дослідження БП спостерігається з 90-х рр. минулого століття. Значний внесок у теорію управління та організації БП зробили такі закордонні та вітчизняні автори, як А.В. Шеєр, В. Демінга, Е. Зіндер, Б. Андерсен, М. Хаммер, Дж. Чампі, Т. Дейвенпорт, М. Портер, Дж. Харінгтон, К. Екселінг, Е. Ойхман, В. Еліферов, В. Репін, О. Ареф'єва, Л. Чорнобай, О. Дума. У багатьох дослідженнях цих учених аналізується внесок БП у результативність підприємства, водночас бракує досліджень, спрямованих на КСВ-проекцію такого внеску, що зумовило формування мети дослідження.

Мета статті полягає у розробленні методологічних засад оцінювання внеску БП у КСВ-проекцію результативності підприємства.

Виклад основного матеріалу. Слово «бізнес-процес» почало активно використовуватися на початку 90-х рр. минулого століття засновниками реінжинірингу бізнес-процесів Т. Девенпортом, М. Хаммером, Дж. Чампі. До цього для тих же цілей вживався термін «процес» (здебільшого в системах менеджменту якості). В середині минулого століття відомий кібернетик Н. Вінер для трактування поняття процесу запропонував модель «чорного ящика» з певними входами й виходами; при цьому під входами він розумів енергію, сировину, документацію, а також обладнання та інструменти, а виходами при цьому були вирішення поставлених завдань і вироблена продукція [1]. Аналогічне визначення запропоновано у стандарті ISO 9000, де під процесом розуміється сукупність взаємопов'язаних і (або) взаємодіючих видів діяльності, які використовують входи для отримання очікуваного результату [2].

На межі століть у літературі з'являється велика кількість визначень поняття не просто процесу, а БП. На думку А.В. Шеєра, «БП – це сукупність дій або функцій, які пов'язані між собою та повторюються; вони спрямовані на перетворення вхідних ресурсів

та/або інформації на кінцевий продукт відповідно до встановлених правил» [3]. Згідно з Т. Девенпортом, «БП – це дискретна множина дій, які спроектовано та структуровано для виробництва певних товарів для конкретного споживача чи ринку» [4]. За визначенням М. Портера та В. Міллера, «БП – це сукупність дій, які використовують ресурси організації задля створення цінності для споживача» [5]. Згідно з М. Хаммером та Дж. Чампі, БП – це сукупність певних видів діяльності, у рамках яких «на вході» використовується один або більше видів ресурсів, в результаті якої на «виході» створюється продукт, що представляє цінність для споживача [6]. За визначенням “Ericsson Quality Management Institute” [7], «БП – це послідовність логічно пов'язаних, повторюваних дій, у результаті яких використовуються ресурси підприємства для перетворення об'єкта задля досягнення визначених результатів, або виробництво продукції для задоволення потреб внутрішніх і зовнішніх споживачів». За визначенням Є. Ойхмана та Е. Попова [8], БП – це множина внутрішніх видів діяльності, які розпочинаються з одного чи більше «входів» і закінчуються створенням продукції, яка необхідна клієнту, задовольняє його бачення вартості, довговічності, сервісу і якості. В. Еліферов та В. Репін стверджують, що бізнес-процес – це стійка, цілеспрямована сукупність взаємопов'язаних дій, яка за певною технологією перетворює входи на виходи, що представляють цінність для споживача [9]. З вітчизняних визначень поняття БП, на нашу думку, найбільш вдалими є визначення, що надали Л. Чорнобай та О. Дума, які під БП пропонують розуміти «систему безперервних, взаємопов'язаних, відповідним чином упорядкованих і керованих дій (процедур, операцій, виконуваних функцій), яка є елементом механізму формування доданої вартості (споживчої цінності) через перетворення організаційних ресурсів, зосереджених на досягненні однієї комплексної цілі, спрямованих на забезпечення продуктивності та ефективності організації загалом і забезпеченні донесення доданої вартості (споживчої цінності) до цільового ринку через бізнес-модель підприємства» [10]. Слід зазначити, що бізнес-процеси можуть суттєво відрізнятися один від одного, тому вони можуть бути класифікованими за певними класифікаційними ознаками [11; 12].

У результаті аналізу усіх наведених визначень можна сформулювати певні характеристики БП, а саме стратегічність БП (будь-який БП, зрештою, має підтримувати стратегію підприємства), результативність та вимірність результату БП (у кінці БП обов'язковим є виникнення кінцевого результату, який може бути оцінено якісно та кількісно за допомогою певних критеріїв), формування доданої вартості (споживчої цінності) БП, відкритий характер БП (використання ресурсів та наявність споживача).

Під час дослідження підприємства як сукупності БП одним з найважливіших питань є оцінювання внеску в загальну результативність підприємства, яка може бути оцінена шляхом урахування внеску БП у загальну дода-

ну вартість підприємства [13; 14] або у ключові фактори успіху підприємства [14], тобто факторів, які є загальними для всіх компаній галузі та здійснення яких дає підприємству можливість поліпшення власної конкурентної позиції. Умовно в рамках цього погляду загальний внесок БП можна представити як вектор у двовірній системі координат (рис. 1, а). Згаданий методологічний підхід є традиційним, але, на нашу думку, його необхідно вдосконалити з додаванням третього виміру, а саме внеску БП у КСВ підприємства (рис. 1, б).

Під КСВ розуміється концепція, відповідно до якої комерційні підприємства враховують не тільки власні інтереси, але й потреби суспільства загалом, беручи на себе додаткову відповідальність за вплив їхньої діяльності на всіх стейкхолдерів. Як правило, такі дії виходять за межі законодавчо встановлених зобов'язань і передбачають добровільне вжиття певних заходів. Однією з останніх тенденцій сучасності є зміна виключно філантропічної спрямованості КСВ на використання відповідального ведення бізнесу як потужного інстру-

менту підвищення конкурентоспроможності підприємства [15]. Вважаємо, що використання КСВ не може належати до ключових факторів успіху підприємства, оскільки, як правило, КСВ не завжди залежить від галузевих особливостей, тому кожен БП вимагає окремої оцінки за критерієм КСВ, тобто врахування внеску кожного БП у соціальну відповідальність підприємства (рис. 1, б). Як бачимо, внесок окремого БП може бути більшим за його сукупний внесок у додану вартість та ключові фактори успіху, якщо КСВ підприємства підвищує загальну конкурентоспроможність організації.

На нашу думку, інтегральний внесок усіх БП підприємства з урахуванням трьох згаданих складових частин може бути проведений шляхом використання методу аналізу ієрархій (рис. 2). Проте слід зауважити, що під час використання згаданої моделі внесок кожного БП буде відповідати певному компоненту вектору пріоритетів, тобто внесок БП буде встановлено не в абсолютних, а у відносних значеннях (як відсотковий внесок до загальної результативності підприємства).

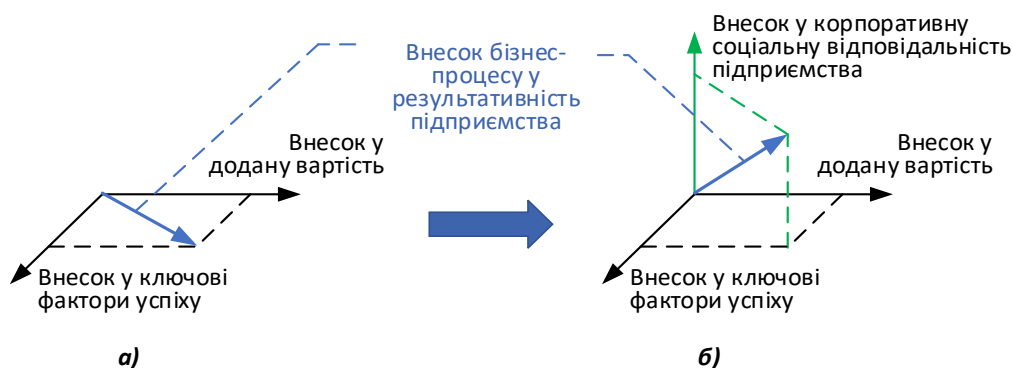


Рис. 1. Внесок бізнес-процесу у результативність підприємства

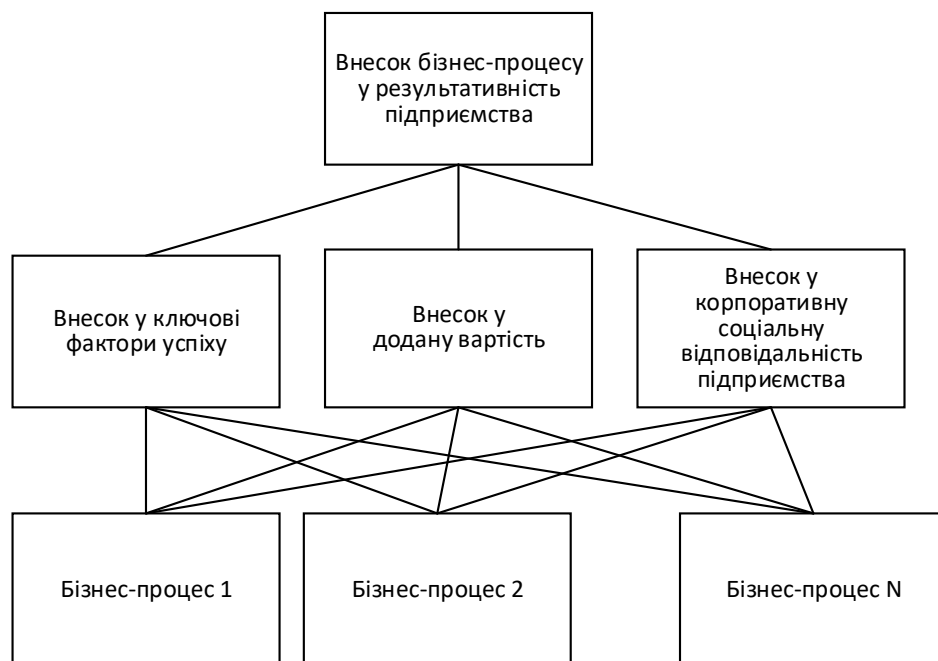


Рис. 2. Оцінка внеску БП у результативність підприємства з урахуванням концепції КСВ

Результати оцінювання внеску БП до інтегральної результативності підприємства можуть бути використані як інформаційна база в процесі прийняття рішень щодо реінжинірингу БП, передачі БП у аутсорсинг тощо.

Висновки. З точки зору процесного підходу до менеджменту підприємство має розглядатися як су-

купність бізнес-процесів, тобто сукупність дій, які використовують ресурси організації задля створення додаткової цінності для споживача.

Кожен з бізнес-процесів необхідно також додатково оцінювати щодо його внеску у корпоративну соціальну відповідальність підприємства, яка є фактором підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Список літератури:

1. Винер Н. Нелинейные задачи в теории случайных процессов. Москва : ИЛ, 1961. 158 с.
2. ISO 9000. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:e> (дата звернення: 18.11.2020).
3. Шер А.В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы. Москва : Весть ; МетаТехнология, 1999. 151 с.
4. Davenport T.H. Process innovation: reengineering work through information technology. Boston, Mass. : Harvard Business School Press, 1993.
5. Porter M.E., Millar V.E. How Information Gives You Competitive Advantage. *Harvard Business Review*. 1985.
6. Hammer M., Champy J. Reengineering the corporation: a manifest of business revolution. New York, NY : Harper Business, 1993.
7. Ericsson Quality Institute. *Business Process Management*. Ericsson, Gothenburg, Sweden, 1993.
8. Ойхман Е., Попов Э. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии. Москва : Финансы и статистика, 1997. 333 с.
9. Елиферов В., Репин В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление. Москва : ИНФРА-М, 2005. 319 с.
10. Чорнобай Л., Дума О. Бізнес-процеси підприємства: загальна характеристика та економічна суть. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*. Львів : видавництво Львівської політехніки, 2013. С. 125–131.
11. Єльнікова Л., Брін П. Методичні засади розробки класифікації бізнес-процесів. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»* : збірник наукових праць. Тематичний випуск : Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства. № 39. Харків : НТУ «ХПІ», 2011. С. 26–31.
12. Чорнобай Л., Дума О. Бізнес-процеси підприємства: класифікація та структурно ієрархічна модель. *Економічний аналіз : збірник наукових праць*. Т. 22. № 2. Тернопіль : видавничо-поліграфічний центр ТНЕУ «Економічна думка», 2015. С. 171–182.
13. Брін П., Прохоренко О., Ковшик В. Структурні показники оцінки стратегічного внеску бізнес-процесів в систему підприємства. *Науковий вісник Полісся*. 2018. Т. 2. № 2 (14). С. 48–55.
14. Brin P., Prokhorenko O., Nehme M., Trabulsi H. Strategic contribution of a business process to company's performance. *Journal of Information Technology Management*. 2020. № 12 (3). P. 82–99. DOI: 10.22059/jitm.2020.76296.
15. Brin P., Nehme M. Historical development of the corporate social responsibility concept. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 48. Ч. 3. С. 7–14.

References:

1. Viner N. (1961) *Nelineynyye zadachi v teorii sluchaynykh protsessov* [Nonlinear problems in the theory of stochastic processes]. Moscow, 158 p. (in Russian)
2. ISO 9000. Available at: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:e> (accessed 18.11.2020).
3. Sheyer A.V. (1999) *Biznes-protsessy. Osnovnyye ponyatiya. Teoriya. Metody* [Business processes. Basic concepts. Theory. Methods] Moscow: News – MetaTechnology, 151 p. (in Russian)
4. Davenport T.H. (1993) *Process innovation: reengineering work through information technology*. Boston, Mass.: Harvard Business School Press.
5. Porter M.E. & Millar V.E. (1985) How Information Gives You Competitive Advantage. *Harvard Business Review*.
6. Hammer M. & Champy J. (1993) *Reengineering the corporation: a manifest of business revolution*. New York, NY: Harper Business.
7. Ericsson Quality Institute (1993) *Business Process Management*. Ericsson, Gothenburg, Sweden.
8. Oykman E., Popov E. (1997) *Reinzhiniring biznesa: reinzhiniring organizatsiy i informatsionnyye tekhnologii* [Business reengineering: organization reengineering and information technology]. Moscow: Finance and Statistics, 333 p. (in Russian)
9. Eliferov V., Repin V. (2005) *Biznes-protsessy: Reglamentatsiya i upravleniye* [Business Processes: Regulation and Management]. Moscow, INFRA-M. 319 p. (in Russian)
10. Chornobai L., Duma O. (2013) *Biznes-protsesy pidpriemstva: zahalna kharakterystyka ta ekonomichna sut* [Business processes of the enterprise: general characteristics and economic essence]. *Management and entrepreneurship in Ukraine: stages of formation and problems of development*. Lviv Polytechnic, pp. 125–131. (in Ukrainian)
11. Yelnikova L., Brin P. (2011) *Metodychni zasady rozrobky klasyfikatsii biznes-protsesiv* [Methodical bases of development of classification of business processes]. *Bulletin of the NTU "KhPI". Actual problems of management and financial and economic activity of the enterprise*, no. 39, pp. 26–31. (in Ukrainian)

12. Chornobai L., Duma O. (2015) Biznes-protsesy pidpriemstva: klasyfikatsiia ta strukturnoiierarkhichna model [Business processes of the enterprise: classification and structural-hierarchical model]. *Economic analysis*. Ternopil: Publishing and Printing Center of TNEU "Economic Thought", 22. No. 2, pp. 171–182. (in Ukrainian)
13. Brin P., Prokhorenko O., Kovshyk V. (2018) Strukturni pokaznyky otsinky stratehichnoho vnesku biznes-protsesiv v systemu pidpriemstva [Structural indicators for assessing the strategic contribution of business processes to the enterprise system]. *Scientific Bulletin of Polissya*, no. 2 (14), pp. 48–55. (in Ukrainian)
14. Brin P., Prokhorenko O., Nehme M., Trabulsi H. (2020) Strategic Contribution of a Business Process to Company's Performance. *Journal of Information Technology Management*, no. 12 (3), pp. 82–99. DOI: 10.22059/jitm.2020.76296.
15. Brin P., Nehme M. (2019) Historical development of the corporate social responsibility concept. *Scientific and practical journal "Black Sea Economic Studies"*. Issue 48. Part 3, pp. 7–14.