**Безгін Костянтин Сергійович. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : Дис... канд. наук: 08.00.04 – 2009**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Безгін К. С. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві. – Рукопис.**Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка і управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Приазовський державний технічний університет Міністерства освіти і науки України, Маріуполь, 2009.Дисертація присвячена розвитку теоретичних положень, розробці методичних основ та науково-практичних рекомендацій з управління якістю бізнес-процесів на підприємствах машинобудівної галузі України.У роботі проаналізовано систему категорій і понять, пов'язаних з управлінням якістю бізнес-процесів на підприємстві, доповнений і впорядкований перелік властивостей та характеристик якості бізнес-процесу. На основі аналізу основних підходів до управління підприємством запропоновано процесно-цільовий підхід як такий, що найбільш відповідає цілям управління якістю бізнес-процесів на підприємстві. Здійснено якісну та кількісну оцінку рівня забезпечення якості бізнес-процесів на підприємствах машинобудівної галузі. Розроблено методичний підхід до організації системи управління якістю бізнес-процесів на підприємстві, розроблено модель оптимізації вибору контрольних точок якості бізнес-процесу, а також запропоновано дескриптивну модель розвитку бізнес-процесу для забезпечення необхідного рівня якості на різних стадіях його життєвого циклу. |

 |
|

|  |
| --- |
| Отримані в дисертаційній роботі результати в сукупності вирішують важливе науково-практичне завдання розробки теоретичних основ і методичних рекомендацій щодо управління якістю бізнес-процесів на підприємстві. У процесі досліджень отримано такі результати:*На теоретичному рівні:*1. Семантичний аналіз категорій і понять, які пов'язані з управлінням якістю бізнес-процесів, показав відсутність єдиного підходу до їх тлумачення. У роботі запропоновано визначення поняття «управління якістю бізнес-процесів» як цілеспрямований вплив суб'єкта управління на об'єкт (сукупність об'єктивно існуючих властивостей і характеристик послідовних взаємозалежних видів дій, що спрямовані на створення споживчої цінності, шляхом трансформації «входів» за допомогою ресурсів у результати (продукцію, послуги), для задоволення зовнішніх клієнтів) з метою зміни параметрів його функціонування відповідно до встановлених вимог. Таке тлумачення поняття дозволило авторові розширити перелік властивостей та характеристик бізнес-процесу та відповідних показників для оцінки якості бізнес-процесу.2. Систематизація та критичний аналіз існуючих підходів до визначення властивостей і характеристик якості бізнес-процесу показали, що на сучасному етапі недостатньо враховується взаємозалежність різних елементів бізнес-процесу та необхідність його превентивного спрямування. З огляду на це запропоновано провести впорядкування та доповнення існуючого переліку за рахунок властивостей обмеженості та інтегративності, а також характеристикою антиципативності бізнес-процесу, що дозволило уточнити вимоги до математичного апарату, який було використано для моделювання.3. Визначена обмеженість використання процесного підходу для ефективного управління якістю бізнес-процесів та запропоновано застосування розробленого процесно-цільового підходу, сутність якого полягає у врахуванні структурних особливостей бізнес-процесу, особливостей взаємодії його елементів та необхідності цілеспрямованого управління умовами функціонування бізнес-процесу. Запропонований підхід спрямовує процес управління якістю бізнес-процесу на створення цільових умов його функціонування, що надає цьому процесу превентивний характер.4. Доведено, що оцінювання рівня забезпечення якості бізнес-процесів на підприємствах машинобудівної галузі в сучасних умовах має фрагментарний характер та не враховує всіх факторів, які впливають на забезпечення якості процесів та продукції. У дисертації розроблено методичний підхід до оцінки рівня забезпечення якості бізнес-процесів, який передбачає: виділення основних факторів (соціально-психологічних, техніко-технологічних, організаційно-економічних), які впливають на формування та забезпечення їхньої якості; наступну їх оцінку за допомогою системи відповідних групових, структурних і часткових кількісних показників; розрахунок інтегрального показника рівня якості бізнес-процесу на підприємстві. Такий підхід дозволяє більш обґрунтовано проводити процедури внутрішнього та зовнішнього бенчмаркингу якості бізнес-процесів на підприємстві за основними сферами діяльності.5. Визначено, що функція управління якістю бізнес-процесів на підприємствах практично не здійснюється внаслідок відсутності методичного забезпечення організації відповідної системи управління та її функціонування. Напрацювання в цьому напрямку зроблені лише окремо по сферах управління якістю товарів та якості окремих технологічних процесів. Тому в дисертації запропоновано методичний підхід до організації системи управління якістю бізнес-процесів на підприємстві, який базується на використанні положень системного підходу, методології TQM з використанням розробленої автором узагальненої економіко-математичної моделі організації системи управління якістю бізнес-процесу, яка побудована із застосуванням апарату теорії активних систем та передбачає використання адаптивних механізмів функціонування системи. З використанням запропонованого методичного підходу побудована система управління якістю бізнес-процесів на підприємстві, що реалізує процесно-цільовий підхід, передбачає створення цільових умов функціонування бізнес-процесу, використання елементів внутрішнього та зовнішнього бенчмаркингу, методів управління якістю товарів та підходів до удосконалення бізнес-процесів.*На практичному рівні:*1. Існування різноспрямованості векторів цілей у процесі забезпечення потрібного рівня якості бізнес-процесу (підвищення якості товарів та процесів – зумовлює збільшення витрат, але за цих умов знижується імовірність виникнення браку на різних етапах реалізації бізнес-процесу) вимагає відповідного узгодження. Для цього в дисертації розроблено модель оптимізації вибору контрольних точок бізнес-процесу з використанням математичного апарату багатокритеріальної оптимізації, що дозволяє на основі аналізу даних про загальні витрати на забезпечення якості та імовірність виникнення браку на різних етапах бізнес-процесу генерувати компромісну сферу можливих варіантів розміщення контрольних точок бізнес-процесу та обирати оптимальний варіант. Розроблена економіко-математична модель оптимізації контролю бізнес-процесу доведена автором до програмної реалізації (перетворена в ергономічний діалоговий інтерфейс у рамках розробленої автором програми «Менеджер якості процесів» у середовищі розробки програмного забезпечення «Borland Delphi 5.0») та апробована на підприємстві для організації процесу контролю якості бізнес-процесу.2. Підвищення ефективності процесу управління якістю бізнес-процесу здійснюється за допомогою відповідного інструментарію управління, склад якого залежить від того, на якому етапі життєвого циклу знаходиться бізнес-процес. У дисертації запропоновано дескриптивну модель розвитку бізнес-процесу за стадіями його життєвого циклу, яка дозволяє визначати доцільність проведення заходів щодо підвищення якості бізнес-процесу залежно від інтенсивності зміни показника його економічної ефективності в часі. Для розрахунку інтенсивності зміни економічної ефективності бізнес-процесу запропонована схема, що дозволяє враховувати ефекти від заходів, спрямованих на підвищення якості бізнес-процесу на основних етапах створення споживчої цінності. Апробація дескриптивної моделі була здійснена на прикладі бізнес-процесу виробництва кінескопного телевізора 55ТЦК13 Master ДП «Завод Комунарсчетмаш», розрахунки показали що економічна ефективність зросла на 9,7 %, а бізнес-процес знаходиться на стадії інтенсивного розвитку та вдосконалення. |

 |