

УДК 339.138

Ольга Загородна

Olga Zagorodna

Тернопільський національний економічний університет

**БІЗНЕС-ПРОЦЕС І МАРКЕТИНГОВЕ СЕРЕДОВИЩЕ
BUSINESS-PROCESS AND MARKETING ENVIRONMENT**

Формуючи показники результативності бізнес-процесу необхідно враховувати вимоги споживачів цього процесу. Так, вимогами споживачів бізнес-процесу «Закупівельна логістика» є отримання необхідних матеріальних ресурсів відповідного обсягу, структури, асортименту, якості та у заявлений термін. Вказані вимоги і формують систему показників його результативності. До них належать: коефіцієнт забезпечення плану виробництва продукції договорами на постачання матеріальних ресурсів; коефіцієнт ритмічності надходження основних матеріалів за окремими постачальниками і в цілому по підприємству; коефіцієнт виконання договорів постачання матеріальних ресурсів за обсягом, структурою, асортиментом, якістю за окремими постачальниками і в цілому по підприємству; величина логістичних витрат за окремими постачальниками і в цілому по підприємству.

Показник може розглядатися як результативний, якщо він відповідає певним вимогам. До них відносять: доречність (зв'язок із стратегією діяльності підприємства); кількісний вимір; оперативність (доступність визначення); економічність (вартість збору і обробки інформації для його розрахунку не повинні переважати ефект від його застосування); зрозумілість (однозначність тлумачення); релевантність (можливість впливу на його величину); несуперечність (ріст одного не повинен відбуватися за рахунок іншого); адекватність (відповідність об'єктивній

дійсності), динамічність (відобразити динаміку змін у стані бізнес-процесу).

Тут варто вказати на те, що результативні показники можуть мати фінансовий і нефінансовий характер, бути кількісними і якісними. Для них необхідно встановити одиниці вимірювання, методику розрахунку, методи і джерела отримання даних, періодичність оцінювання, відповідальну особу за досягнення бажаного рівня.

Для оцінювання узагальнюючого показника результативності бізнес-процесу необхідно сумувати добутки показників результативності бізнес-процесу на їх коефіцієнти важливості. Результат розрахунку варто оформити у вигляді окремих звітів.

Оцінюючи результативність бізнес-процесів, слід визначати не тільки рівень відхилення його реального стану від стандартного, але і визначати допустимий рівень відхилень та встановлювати межі, вихід за які потребує оперативного втручання. Такі відхилення вимагають детального вивчення. Чим важливіший показник, чим сильніше відхилення, тим вищим є ранг керівника, вплив якого необхідний. Інформацію необхідно надавати своєчасно для прийняття рішення. Важливим є встановлення рівня управління на який треба передавати інформацію, форму та своєчасність представлення. Допомагають у цьому комп'ютерні інформаційні технології. При цьому слід враховувати, що встановлення надто великих меж відхилень збільшує ризик несвоєчасного прийняття необхідних заходів, а надто малий зумовлює реагування системи управління на незначні відхилення, що і збільшує витрати на функціонування бізнес-процесу. Через це система повинна реагувати лише на суттєві відхилення від стандартів. Значення узагальнюючого показника результативності дає можливість встановити рівень їх проблемності та ранжувати у порядку пріоритетності.