

СЕКЦІЯ 9
ТРАНСФОРМАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У КОНТЕКСТІ СТАЛОГО
РОЗВИТКУ

УДК 658; 338.124

Балега Павло
аспірант кафедри економіки та фінансів
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
м. Тернопіль, Україна

Панухник Олена
доктор економічних наук, професор
завідувачка кафедри економіки та фінансів
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
м. Тернопіль, Україна

Pavlo Baleha
Post-graduate student of Economics and Finance Department
Ternopil Ivan Puluj National Technical University
Ternopil, Ukraine

Olena Panukhnyk
Doctor of Sciences (Economics), Professor
Head of the Department of Economics and Finance
Ternopil Ivan Puluj National Technical University
Ternopil, Ukraine

ОСОБЛИВОСТІ РЕІНЖИНІРИНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У СФЕРІ ОХОРОНИ
ЗДОРОВ'Я
PECULIARITIES OF BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING IN THE FIELD
OF HEALTH CARE

Специфіка ведення бізнесу у сфері охорони здоров'я потребує особливого підходу з огляду на виняткові особливості медичних послуг, що пропонуються на ринку. Соціальна значущість медичного бізнесу диктує використання специфічних методів менеджменту і маркетингу. Адже з року в рік відсоток платних послуг у сфері охорони здоров'я постійно зростає, тим самим привчаючи до цього людей. Проте менталітет значної частини населення ще досі не в змозі прийняти платну медицину як факт. Слід розуміти, що результатом впроваджень інновацій у дану діяльність є розвиток медичних технологій, наукових досліджень і передового досвіду, спрямованих на отримання якісно нових ідей оздоровлення, лікування, управління процесами в медичній галузі, отримання нових медичних товарів, технологій або послуг, що мають конкурентні переваги.

Сьогодні одним із перспективних підходів до управління сфери охорони здоров'я слід розглядати реінжиніринг. Правильне розуміння та застосування інструментарію пропонує багато переваг як на мікрорівні (підвищення ефективності діяльності організації, її конкурентоздатності, зниження витрат, покращення якості продукції чи послуг), так і на макрорівні (підвищення рейтингової оцінки України через підвищення частки ефективних секторів економіки у ВВП, зростання зайнятості населення).

Термін реінжиніринг вперше був введений у 1993 році науковцями М. Хаммером і Дж. Чампі замість старого поняття «трансформація і безперервне удосконалення бізнес-процесів» Е. Демінга та яке на сьогодні найбільш точно описує процес радикальних змін.

У таблиці 1 наведено науковий погляд вітчизняних і закордонних авторів до визначення поняття «реінжиніринг».

**Тлумачення дефініції «реінжиніринг»
вітчизняними та закордонними авторами [1-9]**

№ з/п	Автор	Визначення
1.	М. Хаммер і Дж. Чампі	«... це фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів з метою досягнення істотних поліпшень у таких ключових для сучасного бізнесу показниках результативності, як витрати, якість, рівень обслуговування і оперативність»
2.	Р. Манганелі і М. Клейн	«... це швидке і радикальне перепроєктування визначальної стратегії підприємства бізнес-процесів і систем та підтримуючих ці бізнес-процеси організаційних структур з метою оптимізації робочих потоків і підвищення продуктивності підприємства»
3.	П. Морріс	«... це процес, який визначає діяльність підприємства та підвищує її рівень ефективності шляхом виконання серії етапів для досягнення запланованих результатів»
4.	Г. Джохансон	«... це процес, який являє собою набір пов'язаних між собою дій, які мають вхід і перетворюють його у вихід»
5.	О. Виноградова	«... це науково-практичний підхід до здійснення кардинальних змін бізнес-процесів підприємства з метою значного підвищення рівня його конкурентоспроможності»
6.	Л. Шейн	«... означає, по суті, рішучу, стрімку і глибоку «проривну» перебудову основ внутрішньофірмової організації та управління»
7.	Т. Давенпорт і Дж. Шорт	«... це набір логічно взаємопов'язаних завдань та функцій для підвищення прибутковості підприємств»
8.	М. Черненко	«... рушійною силою реінжинірингу є розуміння потреб клієнта компанії, тобто погляд на компанію з позиції клієнта. Отже, реінжиніринг, торкаючись таких глибоких аспектів життєдіяльності організації, передбачає зокрема і зміни системи оцінки, мотивації і заохочення персоналу»
9.	М. Робсон та Ф. Уллах	«... це інструмент спеціально розроблений, щоб допомогти в обставинах, які вимагають масштабних змін, забезпечити які використовувані схеми поліпшення процесів не в змозі»
10.	П. Страсман	«... це фундаментальне перепроєктування бізнес-процесів підприємства для досягнення значних покращень основних актуальних показників його діяльності: вартість, якість, послуги тощо»

Узагальнюючи вищенаведені думки, можна зазначити, що реінжиніринг у сфері охорони здоров'я – це доволі складний, радикальний і тривалий по часі процес, який вимагає не мало сил і ресурсів, виводить суб'єкт на зовсім нову траєкторію розвитку в перспективі, та водночас дуже часто не приносить спеціалістам, що затіяли таку модернізацію, очікуваних результатів. Однією з головних причин такої поразки є завищені очікування від впроваджених змін, іншими є:

- 1) досить ініціативи топ-менеджменту (глобальні зміни в організації незалежно від виду діяльності повинні проводитися лише за підтримки всієї команди. Тільки так можна досягнути очікуваного результату та довести справу до кінця);
- 2) це корисно будь-якому бізнесу (реінжиніринг пов'язаний із багатьма ризиками, тому йти на такі радикальні процеси в бізнесі необхідно лише за умови реальної потреби);

3) це те ж саме що й оптимізація бізнес-процесів (оптимізація бізнес-процесів – це локальні зміни в певних процесах організації, натомість реінжиніринг розглядається глобальніше як масштабна переміна);

4) це швидко і недорого (процес реінжинірингу відбувається в декілька етапів, при цьому залучаючи до участі зовнішніх спеціалістів. Кожен з етапів є доволі затратним у фінансовому, матеріальному чи трудовому аспектах, тому замислюючись про такий проєкт треба реально проаналізувати власні ресурси та сили);

5) це гарантує зміни на краще (реінжиніринг – це не гарантія успіху та не панацея, тому починаючи такі глобальні зміни необхідно заручитися підтримкою колективу, залучити незалежних консультантів, заpastися необхідними ресурсами, терпінням і лише так можна розраховувати на позитивні зміни в довгостроковій перспективі).

Реінжиніринг як бізнес-стратегія для ефективного та успішного управління бізнесом є важливим інструментом задоволення потреб клієнтів у сфері послуг, особливо у сфері охорони здоров'я. Згуртована команда, спільне бачення, сучасні навички, система мотивації, необхідні ресурси, чіткий план дій, підтримка вищого керівництва, стратегічне узгодження та перевірений підхід є критично важливими для досягнення бажаних кінцевих бізнес-результатів.

Перелік використаних джерел:

1. Хаммер М., Чампі Дж. Реинжиниринг корпорации : манифест революции в бизнесе; [пер. с англ.]. СПб., 1997. 332 с.
2. Manganelli R., Klein M. The reengineering handbook : A step-by-step guide to business transformation. 1994, New York : Amacom.
3. Morris D., Brandon J. Reengineering your business. Mc Graw Hill, Inc. 1993, 247 p.
4. Johansson H., McHugh P., Pendlebury J. Business process reengineering. Break-point strategies for market dominance. N.Y. : John Wiley & sons, Inc, 1993. 178 p.
5. Виноградова О.В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті : монографія. Донецьк, 2005. 195 с.
6. Шейн Л. Реинжиниринг бизнес-процессов : модное лекарство? *Управление компанией*. 2002. № 6. С. 68-74.
7. Davenport T.H., Short, J.E. The New Industrial Engineering : Information Technology and Business Process Redesign, Sloan Management Review, pp. 11-27.
8. Черненко М. Реінжиніринг і псевдореінжиніринг. *Рынок капитала*. 2000. № 21. С. 41-49.
9. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов; [пер. с англ. под ред. Н.Д. Эриашвили]. М. : Аудит, ЮНИТИ, 1997. 224 с.