

SCI-CONF.COM.UA

**GLOBAL SCIENCE:
PROSPECTS AND INNOVATIONS**



**PROCEEDINGS OF VI INTERNATIONAL
SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE
FEBRUARY 1-3, 2024**

**LIVERPOOL
2024**

68. *Ніколаєнко О. В., Ушака Т. О.* 446
СЛОВОВІРНІ ТА ЛІНГВОКУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ
АНГЛІЙСЬКИХ НЕОЛОГІЗМІВ В СФЕРІ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ
69. *Пожарицька О. О., Зеленський В. Ю.* 450
ПОГЛЯД НА ІМІДЖ ПОЛІТИКА ЗСЕРЕДИНИ: ЛІНГВАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ ДОПИСІВ ДОНАЛЬДА ТРАМПА У TWITTER
70. *Шуппе Л. В., Палецька К. Ю.* 458
ЯВИЩЕ «СПАНГЛІШ» У ПОПУЛЯРНІЙ КУЛЬТУРІ, ЗАСОБАХ
МАСОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА РЕКЛАМІ

ECONOMIC SCIENCES

71. *Marchenko O., Kozin I., Tchaikovskii V.* 463
THE RECREATIONAL TOURISM DURING THE WAR: THE
PROBLEMS OF FUNCTIONING AND THE WAYS OF THE
SOLUTION
72. *Tiurina N. M., Vovk Yu.* 466
MANAGEMENT OF THE QUALITY AND COMPETITIVENESS OF
THE COMPANY'S PRODUCTS: THEORETICAL ASPECTS
73. *Беляєва О. П., Лесянська А. А.* 476
ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ МАЛОГО ТА
СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ
74. *Грищун В. В.* 479
СТАТИСТИЧНА ОЦІНКА ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЧИННИКІВ ТА
РЕЗУЛЬТАТИВНИХ ПОКАЗНИКІВ СОЦІАЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ (ПРЯМА ТА ОБЕРНЕНА
СТАТИСТИКА) НА ПРИКЛАДІ ЯПОНІЇ
75. *Дергалюк М. О., Туз К. В.* 484
ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНСТРУМЕНТІВ СТАЛОГО
РОЗВИТКУ
76. *Діленко В. О., Соколов К. С.* 489
ОПТИМІЗАЦІЙНА МОДЕЛЬ ТЕХНОЛОГІЧНОГО РОЗВИТКУ
СИСТЕМИ ГАЛУЗЕЙ ТА ЇЇ ЧИСЕЛЬНИЙ АНАЛІЗ
77. *Крисоватий І. А.* 498
РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНИХ ПАРКІВ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ
ЕКОНОМІКИ
78. *Макух Т. О., Тишков В. Ю.* 502
АНАЛІЗ АКТИВІВ ТА ПАСИВІВ АТ «ПУМБ»
79. *Мельник Л. Л., Байдак І. І., Ярохович Т. А.* 505
УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ: СУТНІСНІ ПОНЯТТЯ,
ЗНАЧЕННЯ ТА МОЖЛИВІСТЬ УДОСКОНАЛЕННЯ
80. *Мірошник Р. О., Шовкопляс Д. О.* 515
МАРКЕТИНГОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМСТВ МЕБЛЕВОЇ
ГАЛУЗІ

УДК 338.24

**УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ: СУТНІСНІ ПОНЯТТЯ,
ЗНАЧЕННЯ ТА МОЖЛИВІСТЬ УДОСКОНАЛЕННЯ**

Мельник Леся Леонідівна,
к.е.н., доцент

Байдак Ірина Іванівна,
старший викладач

Ярохович Тетяна Анатоліївна,
студентка

Дніпровський державний аграрно-економічний університет
м. Дніпро, Україна

Анотація: В сучасних умовах оптимізація бізнес-процесів підприємства набуває важливості і не обмежується внутрішніми процесами, а включає їх адаптацію до змін у зовнішньому середовищі. Основна мета управління бізнес-процесами - це поліпшення ефективності через моделювання, виконання та оптимізацію бізнес-процесів в межах організації для досягнення стратегічних цілей організації.

Ключові слова: бізнес-процес, управління, оптимізація, середовище, удосконалення

В умовах ринкової економіки конкуренція вимагає, щоб підприємства забезпечували високий рівень задоволеності клієнтів, постійно підвищували ефективність внутрішніх бізнес-процесів і рентабельність. Економічні, організаційні, технічні і технологічні проблеми, що виникають в процесі функціонування, вимагають постійного вдосконалення організаційної структури підприємства та впровадження інноваційних форм управління [1].

Процесний підхід, який є актуальним у сучасних умовах, характеризується вищою спроможністю до удосконалення управління, що стає особливо важливим у зростаючій конкурентній обстановці та розширює можливості організацій у сфері розвитку бізнесу [1].

Використання процесного підходу в управлінні дозволяє порівнювати витрати та доходи кожного окремого процесу, що надає стимул до пошуку більш досконалих методів підвищення ефективності функціонування.

В межах процесного підходу до управління організацію розглядають як сукупність процесів різної направленості, обмежених просторово-часовими рамками, і управління зводиться до координації цих процесів та формування стратегічного напрямку розвитку організації. Основна відмінність процесного підходу полягає в його орієнтації на ефективне виконання бізнес-процесів.

Поняття бізнес-процесу є основою підходу, спрямованого на процеси, в управлінні підприємством. Цей підхід дозволяє створити структуру, де діяльність спрямована на постійне удосконалення якості кінцевого продукту та задоволення потреб клієнта.

Тому в сучасних умовах особливо вагомим стає спрямованість підприємства на бізнес-процеси. Надзвичайно важливим стає не тільки оптимізація внутрішніх бізнес-процесів, але і їхнє адаптування до змін у зовнішньому середовищі.

Широко відомо, що бізнес-процес - це систематично організована послідовність дій та подій, яка відбувається в межах діяльності підприємства чи організації та спрямована на досягнення конкретної мети. Для покращення продуктивності, ефективності та адаптації до змін в бізнес-середовищі бізнес-процеси можуть бути описані, модельовані та управлятися. Основна ідея полягає в розгляді діяльності підприємства як набору взаємопов'язаних та взаємозалежних процесів, спрямованих на досягнення стратегічних цілей.

Термін «бізнес-процес» введено до управлінської термінології вченими М. Хаммером та Дж. Чампі для опису нового методу управління компанією - реінжинірингу. В науковій літературі немає однозначного визначення поняття «бізнес-процес». Автори розглядають і характеризують його з різних сторін.

Дослідження теоретичних та методологічних аспектів сутності поняття «бізнес-процес» та його характеристик присвячені роботи таких вчених, як

Л. І. Чорнобай, О. І. Дума, О. В. Тур, А. С. Матусевич, І. В. Сіменко, Т. Д. Косова, М. Портер, В. Міллар, Х. Біннер та ін. Відсутність єдиного підходу до тлумачення даного поняття ускладнює подальші дослідження з формування системи управління бізнес-процесами на підприємстві. Науковці у своїх працях розглядають поняття «бізнес-процес» з різних аспектів (табл. 1).

Таблиця 1

Наукове бачення поняття «бізнес-процес» [2, 3]

Автори	Зміст поняття
М. Портер, В. Міллар	Бізнес-процеси – це комплекс видів діяльності, які визначаються точками «входу» і «виходу» та використовують організаційні ресурси з метою створення цінності товарів/послуг для споживача
І.В. Сіменко, Т.Д. Косова	Бізнес-процес – це сукупність бізнес-операцій, певна кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту (клієнт - не обов'язково споживач, це може бути підрозділ організації або працівник)
Л.І. Чорнобай, О. І. Дума	Бізнес-процес – система безперервних, пов'язаних між собою, впорядкованих та керованих дій, яка є елементом механізму формування доданої вартості в процесі перетворення ресурсів підприємства, спрямована на забезпечення високої продуктивності та ефективності організації загалом та забезпечення реалізації споживчої цінності для цільового ринку.
О.В. Тур, А.С. Матусевич	Бізнес-процеси - це множина внутрішніх видів діяльності підприємства, орієнтованих на створення продукції, вартість якої, сервіс, а також якість задовольняє потреби споживачів
Х. Біннер	Бізнес-процеси – це система взаємопов'язаних і взаємодіючих дій, кінцевими цілями виконання яких є створення продуктів/послуг, які мають цінність для зовнішніх і внутрішніх споживачів
Дейвекпорт Т., Шорт Дж.	Структурована безліч вищевказаних дій, що спроектовані для виробництва специфічної послуги або продукту для конкретного споживача або ринку. Включає в себе роботи впорядковані в просторі та часі з наявністю визначених «входів» та «виходів»
В. В. Нетерчук	перетворення «вхідних» потоків у «вихідні», а результатом процесу є продукція
О. М. Гончарова [11]	сукупність етапів робіт, які починаються з одного або декількох початкових кроків (входів) і завершуються створенням продукції або послуги (виходів), потрібної клієнтам
Є. Л. Осипова	сукупність цілеспрямованих операцій, впорядкованих у часі та просторі... на «вході» та «виході» для економічної вигоди підприємства
М. Хьюмер	сукупність різних видів діяльності, у рамках якої «на вході» використовуються один або більше видів ресурсів..., а на «виході» створюється готовий продукт для споживача
С. С. Ткачова	передбачає реалізацію функцій у часі... з визначенням послідовних дій у роботі підприємства
Н.Нурдлакизи	ядро бізнесу з контролюючими та допоміжними процесами

Отже, під терміном «бізнес-процес» розуміється послідовність дій, що виконуються у визначеній сфері діяльності, і охоплюють всі етапи життєвого циклу об'єкта діяльності – від виникнення ідеї до її реалізації [3].

За своїм охопленням, бізнес-процес пронизує всю організацію і включають в себе загальну масу всіх робіт та завдань, об'єднаних в єдиний та неперервний потік [16]. Оскільки немає чітко визначеного переліку процесів, організації повинні розробляти свої власні.

Важливо виділяти цілі побудови бізнес-процесів (рис. 1).

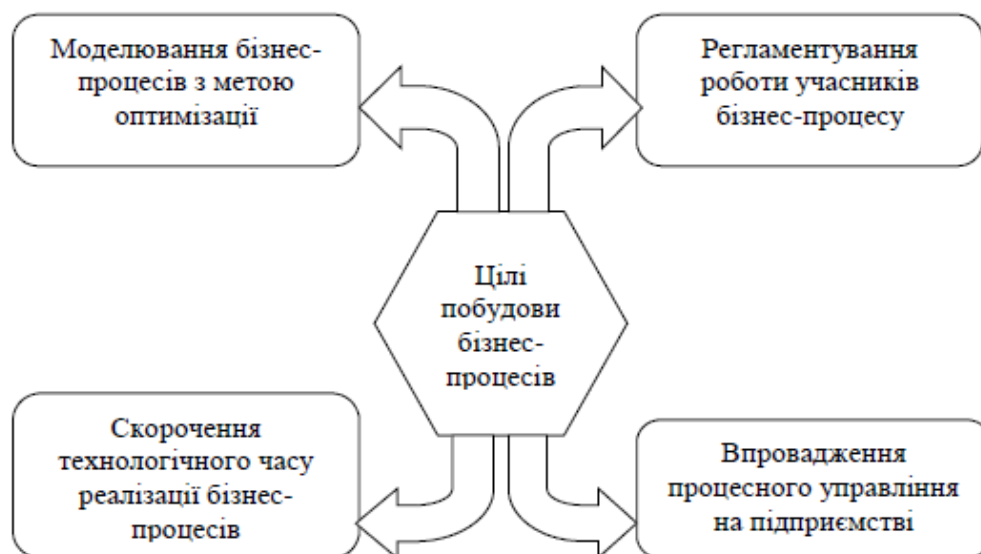


Рис. 1. Цілі побудови бізнес-процесів [19].

Основною метою бізнес-процесу є задоволення вимог клієнтів і створення споживчої цінності, яка відповідає потребам клієнта за меншу вартість, ніж у конкурентів, або з вищою якістю.

Проведений теоретичний аналіз визначень свідчить про те, що поняття процесу, як об'єктивної сутності зміни стану чогось, може відноситися до різних систем, не обов'язково економічних. У той час як бізнес-процеси виокремлюються як яскраво виражений економічний аспект, що надає певний зміст. Таким чином, застосування процесного підходу до управління виправдано використанням саме цієї категорії.

Навіть при відсутності єдиного чіткого визначення терміну «бізнес-процес», відзначається рядом характерних властивостей, які притаманні кожному бізнес-процесу, що відбувається на підприємстві (рис. 2).

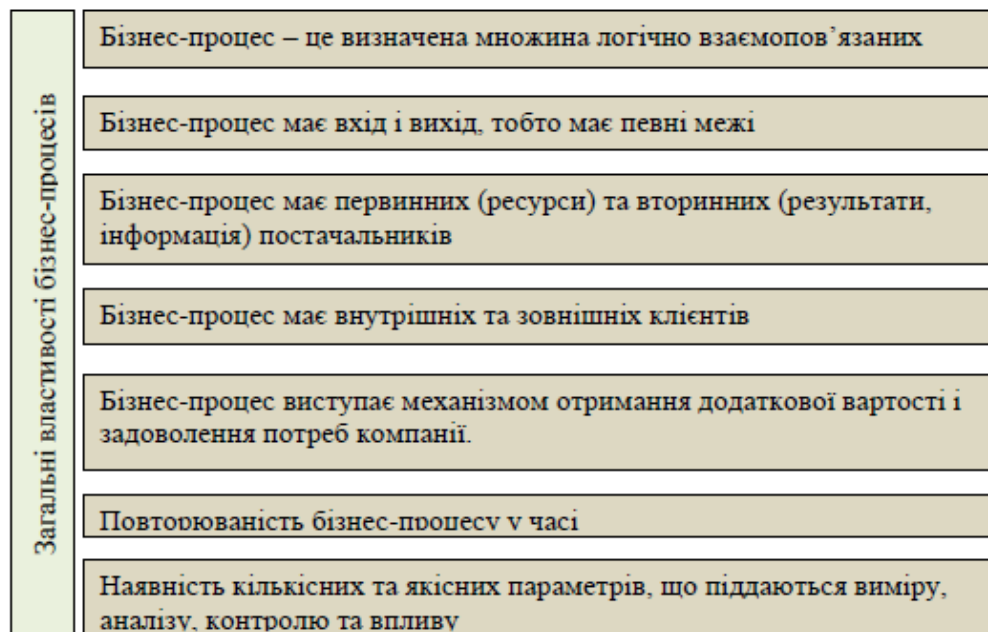


Рис. 2. Загальні властивості бізнес-процесів [1].

В умовах сучасного господарювання особливо важливим є набуття знань та розуміння сутності бізнес-процесів, оскільки зміни в зовнішньому середовищі мають вплив на функціонування підприємства та його подальший розвиток.

Менеджерам з управління бізнес-процесами відкривається можливість ефективно реагувати на проблеми споживачів на ринку в короткі терміни, забезпечуючи вищу якість та зменшуючи витрати порівняно з конкурентами.

Світовий досвід демонструє, що динаміка розвитку ринку товарів і послуг, постійні зміни у зовнішньому середовищі виробничих відносин та посилення конкуренції ставлять завдання по пошуку нових інструментів та методів управління виробничими процесами.

Тому умови функціонування українських підприємств відрізняються особливою увагою до процесно-орієнтованого підходу до управління.

Управління бізнес-процесами на підприємстві на сьогодні є актуальною темою, що підкреслює значущість використання та впровадження сучасних

методів удосконалення бізнес-процесів на підприємстві.

Дослідження управління бізнес-процесами є складною та різнобічною областю, яка охоплює економіку, менеджмент, інформаційні технології та інші галузі. Кілька визначних вчених та експертів внесли значний внесок у розвиток цього напрямку (табл. 2)

Таблиця 2

Внесок видатних вчених у розвиток управління бізнес-процесами

Вчений	Особистий внесок
Майкл Хеммер	Відомий завдяки своїм вислідженням у сфері управління бізнес-процесами та їх моделювання.
Томас Девенпорт	Автор багатьох книг і наукових статей з управління бізнес-процесами, де детально розглядаються концепції процесного підходу та трансформації бізнесу
Пітер Друкер	Його внесок у розуміння бізнес-процесів був значною мірою визначений завдяки його працям з управління та організаційної ефективності
Майкл Портер	Видатний своєю концепцією стратегічного управління та взаємодій між бізнес-процесами.
Джеймс Чемберс	Автор концепції "теорії ресурсів підприємства", яка змінює увагу на важливості бізнес-процесів
Джонатан Бізом	Творець концепції управління процесами та іншого підходу до управління бізнес-процесами.

В організації бізнес-процеси проявляють різноманітність, представляючи собою комплекс взаємозалежних дій. Фактично, діяльність організації є сукупністю взаємопов'язаних бізнес-процесів, які відображають виконання окремих функцій в межах організації. Існує кілька основних класифікацій бізнес-процесів, і найбільш поширеною в практиці бізнесу є представлена в табл. 3 [3].

Таблиця 3

Класифікація бізнес-процесів

Бізнес-процеси	Сутність бізнес-процесів
Основні	Приводять до генерації додаткової вартості продукту чи послуги, спрямовані на створення продукту чи послуги, які є цінними для клієнта і приносять прибуток
Допоміжні	Орієнтовані на забезпечення внутрішніх продуктів та послуг, які необхідні для операційних аспектів бізнесу або для забезпечення інфраструктури компанії
Бізнес-процеси розвитку	Направлені на здобуття прибутку в довгостроковій перспективі та спрямовані на розвиток або вдосконалення діяльності компанії.
Процеси управління	Орієнтовані на керування усіма трьома попередніми категоріями бізнес-процесів

В базисі основних бізнес-процесів лежать вимоги споживачів. Результатом є готова продукція чи послуги, що отримують споживачі. Це призводить до отримання прибутку підприємством, забезпечуючи його функціонування. Тобто серед ключових бізнес-процесів виокремлюються ті, які сприяють створенню цінності для споживача. Серед них:

- привертання клієнтів (пошук замовника);
- керування замовленнями;

- виконання замовлень (виготовлення продукції, доставка тощо);
- надання підтримки клієнтам (обслуговування після продажу);
- розробка нових товарів (послуг).

Основні процеси породжують вихідні результати, які можуть бути як проміжні, так і кінцеві, і надають безпосередній внесок у вартість (цінність) продукції. Ці процеси мають стратегічне значення для успішної діяльності організації та впливають на задоволення потреб споживачів. Основні бізнес-процеси безпосередньо пов'язані із фізичним створенням продукції, маркетингом, доставкою продукції споживачам та після продажного сервісу.

Допоміжні процеси забезпечують реалізацію основних (центральних) процесів. При проведенні аналізу необхідно визначити їхню вагомість для організації та можливість створення додаткової цінності для споживача. До числа вторинних процесів входять управління персоналом, інформаційна підтримка, матеріально-технічне постачання, фінансове забезпечення, підтримка працездатності обладнання та інші. Тобто забезпечувальні бізнес-процеси формуються відповідно до вимог самого підприємства [5].

Бізнес-процеси розвитку орієнтовані на адаптацію існуючих процесів до впливу зовнішніх факторів, базуючись на умовах зовнішнього середовища.

Загальна класифікація дозволяє визначити пріоритети бізнес-процесів, їх значення та місце в загальній моделі бізнес-системи. Це також допомагає обирати стратегії розвитку, встановлювати цілі виконання процесів та здійснювати контроль результатів. Отже, на різних підприємствах маємо різноманітні бізнес-процеси, і, незважаючи на цю різноманітність, на сьогодні відсутня єдина класифікація бізнес-процесів, яка б узагальнювала всі аспекти.

Основна думка полягає в тому, що кожен бізнес-процес має свого споживача, чи то зовнішнього, чи внутрішнього. При організаційній структуризації діяльності компанії розглядається як сукупність бізнес-процесів. Спрощена схема управління бізнес-процесами наведена на рис. 3.

Бізнес-процес визначається конкретними характеристиками:

Керівник бізнес-процесу – особа, яка має управлінську владу над

ресурсами бізнес-процесу, приймає стратегічні рішення, контролює виконання та несе відповідальність за результати бізнес-процесу.

Вхід бізнес-процесу – ресурси підприємства, що залучаються для подальшого перетворення в результати (вихід).

Вихід бізнес-процесу – це кінцевий продукт, отриманий в результаті перетворення ресурсів, який має цінність для споживачів.

Ресурси бізнес-процесу – матеріальний чи інформаційний ресурс, використовуваний для виконання процесу, але не є його входом.

Споживач бізнес-процесу – може бути іншим бізнес-процесом (внутрішнім клієнтом) чи безпосереднім споживачем готової продукції чи послуги, або іншою організацією (зовнішнім клієнтом).



Рис. 3. Спрощена схема управління бізнес-процесом

В основі управління бізнес-процесом лежать наступні заходи:

- Ідентифікація керуючого бізнес-процесом;
- Постачання необхідних ресурсів;
- Наявність всіх обов'язкових документів на виконання

бізнес-процесу;

- Система збору інформації про хід бізнес-процесу.

На шляху до реалізації стратегічних цілей підприємству необхідно чітко визначити ключові бізнес-процеси, провести їх аналіз та виокремити найбільш критичні для впровадження змін і оптимізації.

При управлінні бізнес-процесами важливо проводити оцінку та аналіз їхньої ефективності, що реалізується в декілька етапів:

1. Аналіз ефективності бізнес-процесів.
2. Виділення ключових та проблемних бізнес-процесів
3. Оцінка потенціалу для втілення заходів покращення
4. Вибір форм вдосконалення і моделювання бізнес-процесів
5. Визначення результативності намічених заходів удосконалення
6. Контролювання реалізації заходів вдосконалення бізнес-процесів

Управління бізнес-процесами виступає ключовим елементом у функціонуванні будь-якого підприємства, особливо в контексті цифрової трансформації бізнесу. Зростання інформаційних технологій та посилення конкуренції вимагають від компаній ефективного управління своїми процесами, гарантування високої якості продуктів чи послуг, а також задоволення потреб клієнтів [5].

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Шеховцова І. А., Пашенко М. С. Сутність та властивості бізнес-процесів на підприємстві ЗЕД. URL: <http://www.spilnota.net.ua/us/article/id-1265/>
2. Волосатова М.М. Поняття категорії «бізнес-процес» та характерні риси його змісту. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/12/45.pdf>
3. О. В. Тур, А. С. Матусевич. Управління бізнес-процесами на підприємстві. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/6_2018/59.pdf
4. Командровська В. Є., Морозенко О. Ю. Бізнес-процеси підприємства: сутність та методи удосконалення [Електронний ресурс]:

Наукові журнали Національного авіаційного університету. URL:
<http://jml.nau.edu.ua/>.

5. В. О. Салабай, М. О. Кравченко. Управління бізнес-процесами підприємств в умовах цифрової трансформації бізнесу. URL:
<http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/279696>