

**ПОНЯТТЯ «ЗМІНИ В БІЗНЕС-ПРОЦЕСАХ»**

*Козлова Є. Г., здобувач вищої освіти 4 року навчання,  
elizaveta.koks0817@gmail.com*

*Науковий керівник: Криворучко О. М., д. е. н., професор  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Основою діяльності будь-якого підприємства є отримання прибутку, відтворення капіталу, досягнення високого рівня економічної ефективності. У сучасному світі постійно мінливі умови ведення бізнесу, прагнення отримати конкурентні переваги в динамічних умовах ринку змушують організацію постійно перебудовувати свою діяльність, розробляти методи оперативного реагування на фактори зовнішнього та внутрішнього середовища, удосконалювати бізнес-процеси (БП).

Процес зміни безперервний і є одним з найважливіших об'єктів управління в ході реалізації цілей, компанії. зміни в БП відіграють одну з провідних ролей на підприємствах, адже їх послідовність та логічність дають змогу покращувати робочі процеси, мінімізуються витрати і підвищується прибуток.

Однак немає єдності у теорії та практиці стосовно доцільності цілеспрямованого управління змінами в БП. Виникають також термінологічні дискусії стосовно ідентифікації змін в БП.

Для кращого розуміння поняття «зміни в БП» розглянемо його детальніше, розклавши на складові: «зміни» та «бізнес-процес».

У літературі існує поняття, що зміни – це різні типи нововведень, які можуть вміло поєднуватись у різних напрямках (зміна цілей організації, структури, техніки, технологічних процесів, конструкцій виробів) та можуть перешкоджати застою та забезпечувати ефективне використання всіх наявних ресурсів [1].

Зміни – стійкий зсув або поступова зміна набору умов в якомусь середовищі: у світі, державі, організації, групі людей, конкретну людину і ін. [2, с. 8].

Зміни на підприємстві – це переміни, викликані розвитком ринку або зміною цільових орієнтирів підприємства. Зміни – це поступовий процес переходу організації на новий рівень розвитку організації. Усі зміни є постійними, взаємопов'язаними і, як правило, здійснюються з участю працівників організації.

Причини змін в організаціях поділяють на внутрішні (швидке перепрофілювання підприємства, організаційна криза, застарілість

продукту (технології), зміна системи цінностей і норм поведінки у працівників, зниження продуктивності організації, невдачі у проведенні попередніх перетворень, усвідомлення необхідності змін, зростання невдоволення співробітників існуючим станом, падіння показників ефективності організації) та зовнішні (економічна ситуація, державне регулювання, соціально-культурні компоненти, зміни законів та інших регуляторів, рівень конкуренції, купівельна спроможність населення). Таким чином, причинами змін вітчизняних організацій в сучасних умовах є чинники внутрішнього та зовнішнього середовища [3, с. 1].

Поняття «бізнес-процес» є багатозначним, і на сучасному етапі не існує єдино прийнятого його визначення. Формалізовано можна вважати, що це якийсь обмежений комплекс діяльності, що характеризується такими поняттями, як «вхід», «процес», «вихід», «управління», «постачальник процесу», «клієнт процесу». Найпоширенішими трактуваннями бізнес-процесу, які у сукупності описують це поняття, можна визначити таким чином:

Під бізнес-процесом у широкому значенні розуміється структурована послідовність дій з виконання певного виду діяльності на всіх етапах життєвого циклу предмета діяльності – від створення концептуальної ідеї через проектування до реалізації і результату (здача в експлуатацію об'єкта, постачання продукції, надання послуг, закінчення певної фази діяльності), тобто певний системно-замкнений процес [4, с. 4].

Бізнес-процес являє собою сукупність бізнес-операцій, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту (клієнт – не обов'язково зовнішній відносно підприємства споживач, це може бути підрозділ організації або конкретний працівник). Призначення кожного бізнес-процесу полягає в тому, аби запропонувати клієнтові продукцію, що задовольняє його за вартістю, довговічністю, сервісом та якістю. Під продукцією в такому разі розуміється результат бізнесу, що має матеріальну або нематеріальну цінність для конкретного клієнта [4, с. 4].

Бізнес-процес – це потік роботи, що переходить від однієї людини до іншої, а для великих процесів – від одного відділу до іншого. Процеси можна описати на різних рівнях, але вони завжди мають початок, визначену кількість кроків і чітко обумовлений кінець. Не існує стандартного переліку процесів, і організації повинні

розробляти свої власні. Не в останню чергу це відбувається через те, що в такий спосіб у конкретній організації досягається глибше розуміння власної ситуації, коли її описують через процеси [4, с. 4–5].

Також бізнес-процеси визначають як сукупність різних видів діяльності, у рамках якої «на вході» використовуються один чи більше видів ресурсів, а в результаті цієї діяльності на «виході» створюється продукт, що становить цінність для споживача [4, с. 5].

Усі визначення об'єднують насамперед акцентування уваги на тому, що бізнес-процеси є безперервними, мають певні входи (постачання ресурсів, виникнення ідеї бізнесу, ідеї нового продукту, послуги тощо) і виходи у вигляді продукту, що задовольняє потреби споживачів. Таким чином бізнес-процес охоплює всю організацію, зверху до низу [4, с. 5].

На наш погляд, зміни в БП являють собою багатокomпонентний поступовий процес переходу взаємопов'язаних дій чи потоків роботи, використовуючи ресурси організації, у якісний інший стан, під впливом факторів зовнішнього і внутрішнього середовища, для задоволення попиту споживачів і максимізації прибутку.

Будь-які зміни умов ведення бізнесу вимагає негайної трансформації певних бізнес-процесів. Існуюча модель коригується, зміни доводяться до виконавців, і вони починають виконувати функції відповідно до нових умов.

У сучасній літературі описані різні класифікації змін бізнес-процесів. Загальна класифікація змін БП відбувається за наступними ознаками :

1. Рушійні сили: перетворення, викликані зовнішніми силами; перетворення, викликані змінами внутрішнього середовища підприємства.

2. Ступінь охоплення: часткові (що охоплюють окремі служби організації); радикальні.

3. Спосіб реалізації: еволюційні; революційні.

4. Спосіб організації: заплановані; незаплановані.

5. Призначення щодо вдосконалення: по доповненню; по заміщенню; по витісненню.

6. Необхідні витрати на проведення змін: високовитратні (великі); низьковитратні (дрібні).

7. Необхідний час для здійснення змін: швидко реалізованих; тривалі.

Слід зазначити, що така класифікація є неповною і, в основному, стосується загальної характеристики змін (будь-який вид конкретних змін можна охарактеризувати за використовуваних ознак: чим викликані (рушійні сили), кого охоплюють (ступінь охоплення) і т. д.); конкретні види змін в БП при цьому не розглядаються [5, с. 6].

Види змін бізнес-процесів підприємства пропонується розглядати відповідно до їх структурою. Кожен бізнес процес певного напрямку складається з сукупності процесів різних видів – будь-якої організованої діяльності (має власника і регламентованої відповідними документами), спланованою створювати попередньо встановлений для певного користувача вихід, забезпечуючи при цьому необхідний вхід процесу [5, с. 7].

Види можливих змін бізнес-процесів підприємства поділяються за такими елементами БП як:

1. Власник і відповідальний за реалізацію: зміна власників; зміна відповідальних осіб; зміна повноважень власників (відповідальних осіб).

2. Межі процесу: зміна кордонів процесу (відповідно з функціями і повноваженнями власників і відповідальних); зміни зони обслуговування працівника; зміна послідовності виконання підпроцесів (функцій); поява нових підпроцесів (функцій); реорганізація БП.

3. Регламентуючі документи: зміна опису процесу в цілому, положень про підрозділи і т. д.; зміна посадових інструкцій; зміна методик (внутрішніх стандартів); зміна в документообігу (місця зберігання, автоматизація і т. д.).

4. Входи і виходи: зміна потреб споживачів (користувачів); зміна специфікацій вимог на кожен вхід (вихід); зміна в системі контролю якості (вхідного і вихідного); зміна в системі оцінки задоволеності споживачів (користувачів) [5, с. 7–8].

Перелік представлених видів змін є типовими може бути доповнений відповідно до специфіки БП, умовами його реалізації і іншими факторами [5, с. 8].

У сучасних ринкових умовах господарювання підприємство як складна система перебуває в процесі постійних внутрішніх змін. Висока динаміка сучасного економічного простору вимагає від підприємств розвитку, здатності ефективно та швидко реагувати на зміни. Це можливе за умови приділення достатньої уваги управлінню змінам в БП.

Незважаючи на те, що існує безліч методів вдосконалення діяльності компаній які активно використовуються в сучасній практиці управління, зміни БП займають особливе місце через цілий ряд причин. Принципова особливість полягає в тому, що зміни в БП дозволяють покращувати всю сукупність операцій підприємства та ефективно використовувати наявні ресурси, задля збільшення прибутку.

Таким чином, аналізуючи поняття «зміни в БП», можна зрозуміти те, що як і більшість понять – це спроби описати дії, бо зміни супроводжує процес навчання, де постійна адаптація бізнес-процесів до умов які змінюються – ефективний механізм управління бізнесом. Тому змінами БП як напрям сучасного менеджменту виступає досить важливою умовою розвитку для суб'єктів господарювання.

### **Література.**

1. Боженко О.С. Організаційні зміни – основа розвитку підприємств. URL: [http://www.rusnauka.com/2.\\_SND\\_2007/Economics/19367.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2._SND_2007/Economics/19367.doc.htm).
2. Семьянинов А.В. Конспект лекцій по дисципліне «Управление организационными изменениями» для студентов экономического факультета Москва: МГТУ «МАМИ», 2010. 193 с.
3. Пашенко О.П. Сучасні методи управління змінами на підприємстві ВІСНИК ЖДТУ. 2014. № 3 (69). URL: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjVr7L2z8jsAhWO14sKHeoNCq8QFjAHegQICBAC&url=http%3A%2F%2Fven.ztu.edu.ua%2Farticle%2Fdownload%2F37822%2F37547&usg=AOvVaw185tuQvjVnOeurnmr5j54>
4. Мартиненко М.О. Зміст і структура бізнес-процесів телекомунікаційних підприємств. URL: <https://sworld.education/konferu7-317/76.pdf>
5. Криворучко О. Н. Изменения в бизнес-процессах предприятия. *Економіка транспортного комплексу*. Вип. 26, 2015. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/izmeneniya-v-biznes-protsessah-predpriyatiya/viewer>

## **КОМП'ЮТЕРНІ ПРОГРАМИ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ГРОШОВИМИ КОШТАМИ**

*Мошківський В. В., здобувач вищої освіти 3 року навчання,  
v.v.moshkivskiy@gmail.com*

*Науковий керівник: Ковальова Т. В., к. е. н., доцент  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Криптовалютні біржі та системи готівкових операцій функціонують на основі використання електронних каналів зв'язку