

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

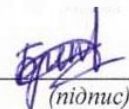
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Допускається до захисту  
завідувач кафедри менеджменту  
 професор Ю. С. Гринчук  
«15» серпня 2026 року

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА  
(за матеріалами ППВП «Будсервіс»)

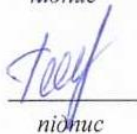
Виконав: Брус Олексій Володимирович  
*прізвище, ім'я, по батькові*

  
(підпис)

Керівник: професор Гринчук Юлія Сергіївна  
*вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові*

  
підпис

Рецензент: доцент Гаврик Олеся Юріївна  
*вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові*

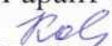
  
підпис

Я, Брус Олексій Володимирович, засвідчую, що кваліфікаційну роботу бакалавра виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Біла Церква – 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Затверджую  
Гарант ОПП «Менеджмент»  
 доцент Н. В. Коваль  
«23» 04 2025 року

**ЗАВДАННЯ**  
**на кваліфікаційну роботу бакалавра**  
Брусу Олексію Володимировичу

Тема: Удосконалення бізнес-процесів підприємства (за матеріалами ППВП «Будсервіс»)

Перелік питань, що розробляються в роботі: теоретичні основи управління бізнес-процесами підприємства; аналіз бізнес-процесів ППВП «Будсервіс»; напрями удосконалення бізнес-процесів підприємства.

Вихідні дані: фінансова та управлінська звітність ППВП «Будсервіс», статистичні матеріали, аналітичні дані відкритих інформаційних ресурсів, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань менеджменту та управління бізнес-процесами, а також матеріали Інтернет-джерел.

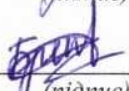
Календарний план виконання роботи

| Етап виконання                | Період виконання етапу | Відмітка про виконання |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|
| Огляд літератури              | квітень-травень 2025   | виконано               |
| Теоретико-методична частина   | вересень-грудень 2025  | виконано               |
| Аналітична частина            | січень-лютий 2026      | виконано               |
| Рекомендаційна частина        | березень-квітень 2026  | виконано               |
| Оформлення роботи             | травень 2026           | виконано               |
| Перевірка на плагіат          | травень 2026           | виконано               |
| Попередній розгляд на кафедрі | травень 2026           | виконано               |
| Подання на рецензування       | травень 2026           | виконано               |

Керівник

 професор Гринчук Ю. С.  
(підпис)

Здобувач

 Брус О. В.  
(підпис)

Дата отримання завдання «23» 04 2025 р.

**АНОТАЦІЯ**  
**Брус Олексій В.**  
**УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА**  
**(за матеріалами ППВП «Будсервіс»)**

Досліджено теоретико-методичні та практичні аспекти організації управління бізнес-процесами на підприємстві будівельної та сервісної сфери. Розкрито сутність і значення управління бізнес-процесами в системі менеджменту, а також основні методи, підходи та інструменти, що застосовуються для підвищення ефективності діяльності підприємства, оптимізації використання ресурсів і забезпечення стабільного розвитку.

У процесі дослідження використано такі методи: аналіз і синтез, узагальнення та систематизація, абстрактно-логічний метод, системний підхід, статистико-економічні методи (динамічний, структурний та порівняльний аналіз), графічний метод і метод аналізу звітності підприємства.

Надано організаційно-економічну характеристику ППВП «Будсервіс», проаналізовано існуючу систему управління бізнес-процесами та оцінено її ефективність. Встановлено, що впровадження процесного підходу до управління бізнес-процесами сприяє підвищенню результативності діяльності, зменшенню витрат, оптимізації використання трудових і матеріальних ресурсів, скороченню часу виконання робіт та підвищенню конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Обґрунтовано напрями удосконалення бізнес-процесів на підприємстві та запропоновано практичні заходи, спрямовані на підвищення ефективності управлінських рішень, покращення якості організаційних процесів і стабілізацію функціонування підприємства в умовах нестабільного економічного середовища.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить 56 сторінок комп'ютерного тексту, 23 таблиці, 6 рисунків, список використаних джерел із 31 найменування, 4 додатки.

**Ключові слова:** бізнес-процеси, оптимізація бізнес-процесів, ефективність управління, процесний підхід, удосконалення управлінських рішень.

## **ANNOTATION**

***Brus Oleksiy V.***

### **THE ENTERPRISE BUSINESS PROCESSES IMPROVING (based on materials of Budservice PE)**

This study examines the theoretical, methodological, and practical aspects of organizing business process management at enterprises in the construction and service sectors. It explores the essence and significance of business process management within the management system, as well as the main methods, approaches, and tools used to improve the enterprise's operational efficiency, optimize resource utilization, and ensure sustainable development.

The following methods were used in the study: analysis and synthesis, generalization and systematization, the abstract-logical method, the systems approach, statistical and economic methods (dynamic, structural, and comparative analysis), the graphical method, and the method of analyzing enterprise financial statements.

An organizational and economic profile of the private enterprise Budservice PE is provided; the existing business process management system is analyzed; and its effectiveness is evaluated. It has been established that the implementation of a process-oriented approach to business process management contributes to increased operational effectiveness, reduced costs, optimized use of labor and material resources, shorter completion times, and enhanced competitiveness of the enterprise in the market.

Directions for improving business processes at the enterprise are substantiated, and practical measures are proposed aimed at increasing the effectiveness of management decisions, improving the quality of organizational processes, and stabilizing the enterprise's operations in an unstable economic environment.

The bachelor's thesis consists of 56 pages of typed text, 23 tables, 6 figures, a bibliography of 31 references, and 4 appendices.

**Keywords:** business processes, business process optimization, management effectiveness, process-oriented approach, improvement of management decisions.

## ЗМІСТ

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП.....                                                                                           | 6  |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА .....                            | 9  |
| РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ППВП «БУДСЕРВІС» .....                                               | 19 |
| 2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства ППВП «Будсервіс» .....                          | 19 |
| 2.2. Оцінка ефективності та виявлення проблем у функціонуванні бізнес-процесів ППВП «Будсервіс»..... | 26 |
| РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ППВП «БУДСЕРВІС».....                                 | 37 |
| ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....                                                                          | 44 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....                                                                     | 46 |
| ДОДАТКИ .....                                                                                        | 50 |

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** У сучасних умовах господарювання ефективність діяльності підприємств значною мірою залежить від раціональної організації та управління бізнес-процесами. Посилення конкуренції, швидкі зміни ринкового середовища, цифровізація економіки, а також вплив воєнного стану в Україні змушують підприємства постійно вдосконалювати внутрішні управлінські процеси, оптимізувати використання ресурсів і підвищувати результативність діяльності. У таких умовах важливого значення набуває процесний підхід до управління, який передбачає системне дослідження, аналіз і вдосконалення бізнес-процесів підприємства [1-2].

Бізнес-процеси охоплюють сукупність взаємопов'язаних дій і операцій, спрямованих на створення продукції або надання послуг, що мають цінність для споживача. Раціональне управління ними дозволяє зменшити витрати, підвищити якість продукції та послуг, скоротити час виконання робіт і забезпечити стабільний розвиток підприємства. Особливої актуальності вдосконалення бізнес-процесів набуває для підприємств будівельної та сервісної сфери, діяльність яких характеризується складністю організаційних зв'язків, значною кількістю виробничих операцій та високими вимогами до ефективності управління [2].

Для ППВП «Будсервіс» питання оптимізації та вдосконалення бізнес-процесів є важливим чинником підвищення конкурентоспроможності підприємства, ефективного використання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів, а також забезпечення стабільного функціонування в умовах нестабільного економічного середовища. Аналіз існуючих бізнес-процесів та розробка заходів щодо їх удосконалення сприятиме підвищенню результативності діяльності підприємства та покращенню якості управлінських рішень.

**Метою кваліфікаційної роботи** є дослідження теоретико-методичних основ управління бізнес-процесами підприємства та розробка рекомендацій щодо їх удосконалення на прикладі ППВП «Будсервіс».

Для досягнення поставленої мети в роботі передбачається вирішення таких завдань:

- дослідити сутність, значення та теоретичні основи управління бізнес-процесами підприємства;
- розглянути сучасні підходи, методи та інструменти оптимізації бізнес-процесів у системі менеджменту;
- надати організаційно-економічну характеристику ППВП «Будсервіс»;
- проаналізувати організаційну структуру управління та особливості функціонування бізнес-процесів підприємства;
- здійснити оцінку ефективності основних бізнес-процесів підприємства та виявити проблемні аспекти їх реалізації;
- обґрунтувати напрями удосконалення бізнес-процесів ППВП «Будсервіс» та оцінити економічну ефективність запропонованих заходів.

**Предмет дослідження** – сукупність теоретичних підходів, методів та практичних інструментів управління і вдосконалення бізнес-процесів підприємства.

**Об'єкт дослідження** – процес управління бізнес-процесами ППВП «Будсервіс».

**Методи дослідження.** У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема системний підхід, методи аналізу та синтезу, статистико-економічного аналізу (динамічний, структурний, порівняльний), метод узагальнення, графічного відображення даних, а також методи аналізу звітності підприємства.

**Інформаційна база дослідження** включає: фінансову та управлінську звітність ППВП «Будсервіс», статистичні матеріали державних органів, аналітичні дані відкритих інформаційних ресурсів, наукові праці вітчизняних

і зарубіжних учених з питань менеджменту та управління бізнес-процесами, а також матеріали Інтернет-джерел.

**Апробація результатів дослідження.** За результатами участі у Всеукраїнській науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти «Молодь – аграрній науці і виробництву. Інноваційні пріоритети у розвитку економіки та менеджменту» (м. Біла Церква, БНАУ, 18 березня 2026 р.) опубліковано тези доповіді на тему «Удосконалення бізнес-процесів підприємства будівельної та сервісної сфери» (додаток А).

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Текстова частина роботи містить 56 сторінок комп'ютерного тексту, ілюстрованого 23 таблицями та 6 рисунками. Список використаних джерел налічує 31 найменування. Робота містить 4 додатки.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА

У сучасних умовах розвитку ринкової економіки рівень ефективності функціонування підприємства залежить від рівня організації його внутрішніх процесів. Зростання конкуренції, динамічність зовнішнього середовища та необхідність оптимізації використання ресурсів зумовлюють потребу у впровадженні сучасних підходів до управління діяльністю підприємства. Одним із таких підходів є процесний підхід, який базується на управлінні бізнес-процесами [3].

Бізнес-процеси відіграють ключову роль у функціонуванні будь-якого підприємства, оскільки саме через них здійснюється перетворення ресурсів у кінцевий продукт або послугу, що створює цінність для споживача. Особливо актуальним управління бізнес-процесами є для підприємств будівельної та сервісної сфери, де результат діяльності залежить від координації багатьох взаємопов'язаних операцій.

У науковій літературі існує значна кількість підходів до трактування поняття «бізнес-процес». Узагальнення найбільш поширених визначень наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Підходи до визначення поняття «бізнес-процес»

| Автор                            | Визначення                                                                                                                           |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| М. Хаммер,<br>Дж. Чампі          | Бізнес-процес – це сукупність взаємопов'язаних дій, що перетворюють ресурси на продукт або послугу, які мають цінність для споживача |
| Т. Давенпорт                     | Бізнес-процес – структурована сукупність операцій, спрямована на створення конкретного результату для клієнта                        |
| О. Віханський                    | Бізнес-процес – комплекс взаємопов'язаних видів діяльності, що використовують ресурси підприємства для створення кінцевого продукту  |
| Сучасний<br>управлінський підхід | Бізнес-процес – послідовність взаємопов'язаних операцій, спрямованих на досягнення певної мети підприємства                          |

Джерело: систематизовано на основі літературних джерел [4-5].

Отже, бізнес-процес можна визначити як сукупність взаємопов'язаних дій або операцій, що перетворюють ресурси підприємства на кінцевий продукт або послугу, створюючи цінність для споживача та забезпечуючи досягнення стратегічних цілей підприємства.

Для ефективного управління бізнес-процесами важливо враховувати їх основні економічні характеристики (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

## Основні характеристики бізнес-процесів підприємства

| Характеристика         | Сутність                                                         |
|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Вхід (Input)           | Ресурси, інформація або матеріали, що використовуються у процесі |
| Вихід (Output)         | Кінцевий результат процесу (товар, послуга, інформація)          |
| Власник процесу        | Особа або підрозділ, відповідальний за результат                 |
| Споживач процесу       | Внутрішній або зовнішній клієнт, що отримує результат            |
| Ресурси                | Матеріальні, трудові, фінансові та інформаційні ресурси          |
| Показники ефективності | Параметри оцінювання результативності процесу                    |

Джерело: систематизовано на основі літературних джерел [4-5].

Таким чином, будь-який бізнес-процес має чітко визначені межі, ресурси, виконавців та результат, що дозволяє здійснювати його планування, контроль та оптимізацію.

У практиці управління виділяють кілька основних груп бізнес-процесів (табл. 1.3) залежно від їх ролі у функціонуванні підприємства.

Таблиця 1.3

## Класифікація бізнес-процесів підприємства

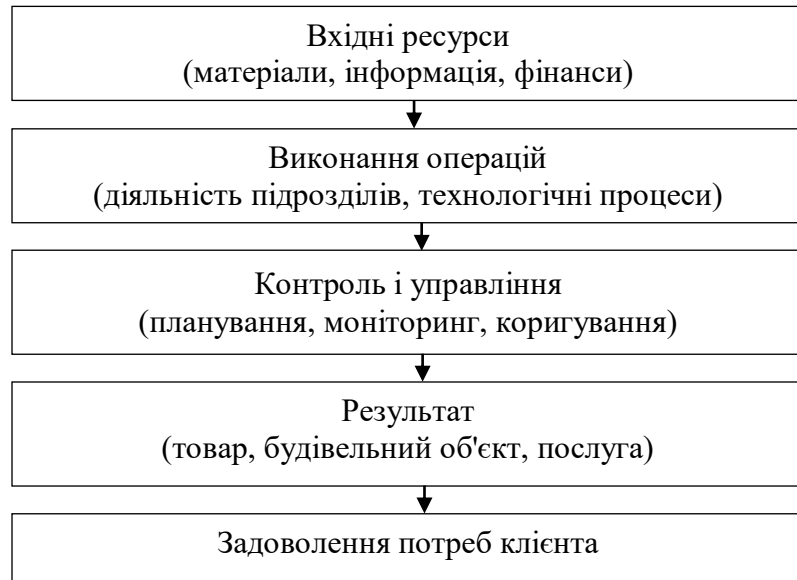
| Вид бізнес-процесів | Характеристика                                                | Приклади                                       |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Основні (ключові)   | Безпосередньо пов'язані зі створенням продукту або послуги    | Будівництво об'єктів, надання сервісних послуг |
| Допоміжні           | Забезпечують функціонування основних процесів                 | Логістика, технічне обслуговування             |
| Управлінські        | Пов'язані з плануванням, організацією та контролем діяльності | Стратегічне планування, фінансове управління   |
| Інноваційні         | Спрямовані на розвиток підприємства                           | Розробка нових послуг або технологій           |

Джерело: систематизовано на основі літературних джерел [4-5].

Для підприємств будівельної сфери основними бізнес-процесами є проєктування, будівництво об'єктів, контроль якості робіт та здача об'єктів в експлуатацію.

У сервісній сфері ключовими процесами виступають прийом замовлень, надання послуг, обслуговування клієнтів та післяпродажна підтримка [6].

Структуру бізнес-процесу можна представити у вигляді логічної схеми рис. 1.1.



*Рис. 1.1. Схема бізнес-процесу підприємства*

Джерело: складено за результатами аналізу літературних джерел [6].

Ця схема демонструє, що бізнес-процес є безперервним ланцюгом взаємопов'язаних дій, спрямованих на створення доданої вартості.

Ефективне управління бізнес-процесами дозволяє підприємству досягти таких результатів:

- підвищення продуктивності праці;
- зниження витрат виробництва;
- покращення якості продукції та послуг;
- скорочення часу виконання робіт;
- підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Для підприємств будівельної та сервісної галузі оптимізація бізнес-процесів має особливо важливе значення, оскільки ці галузі характеризуються складною структурою операцій, високими вимогами до якості та значним впливом людського фактора [5; 6].

Таким чином, бізнес-процеси є фундаментальною основою функціонування підприємства, що забезпечує трансформацію ресурсів у кінцевий результат діяльності. Раціональна організація та управління бізнес-процесами сприяє підвищенню ефективності діяльності підприємства та забезпечує його сталий розвиток у сучасних умовах господарювання.

Ефективне управління діяльністю підприємства значною мірою залежить від правильного визначення та структурування бізнес-процесів. Класифікація бізнес-процесів дозволяє систематизувати діяльність підприємства, визначити відповідальних осіб за виконання окремих процесів, а також підвищити ефективність використання ресурсів. Особливо важливим це є для підприємств будівельної та сервісної сфери, де виробничі процеси мають складну структуру та включають значну кількість взаємопов'язаних операцій [7].

Класифікація бізнес-процесів дає змогу визначити їх роль у системі управління підприємством, встановити взаємозв'язки між окремими видами діяльності та забезпечити оптимізацію організаційної структури.

У сучасній економічній літературі бізнес-процеси класифікують за різними критеріями (табл. 1.4): за функціональним призначенням, рівнем управління, ступенем впливу на створення доданої вартості, а також за складністю виконання.

Таблиця 1.4

## Класифікація бізнес-процесів за різними ознаками

| Критерій класифікації          | Види бізнес-процесів              | Характеристика                                       |
|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|
| За функціональним призначенням | Основні, допоміжні, управлінські  | Визначають роль процесу у створенні продукту         |
| За рівнем управління           | Стратегічні, тактичні, операційні | Відображають рівень прийняття управлінських рішень   |
| За рівнем складності           | Прості, складні                   | Визначають кількість операцій та учасників           |
| За ступенем автоматизації      | Ручні, автоматизовані, цифрові    | Характеризують використання інформаційних технологій |

Джерело: складено за результатами аналізу літературних джерел [8].

Такий підхід дозволяє більш глибоко дослідити структуру діяльності підприємства та виявити напрями підвищення ефективності управління.

У практиці менеджменту найпоширенішою є класифікація бізнес-процесів за їх функціональним призначенням. Відповідно до цього підходу виділяють основні, допоміжні та управлінські бізнес-процеси (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

## Основні види бізнес-процесів підприємства

| Вид бізнес-процесів | Сутність                                                                | Приклади для підприємств будівельної та сервісної сфери                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Основні             | Безпосередньо створюють продукт або послугу та формують додану вартість | будівництво об'єктів, виконання ремонтних робіт, надання сервісних послуг |
| Допоміжні           | Забезпечують ефективне функціонування основних процесів                 | логістика матеріалів, технічне обслуговування обладнання, закупівлі       |
| Управлінські        | Спрямовані на координацію діяльності підприємства                       | планування, фінансовий контроль, управління персоналом                    |

Джерело: складено за результатами аналізу літературних джерел [9; 10].

Основні бізнес-процеси є ключовими для діяльності підприємства, оскільки саме вони формують кінцевий результат діяльності – продукцію або послугу. Для будівельних підприємств такими процесами можуть бути проєктування, будівництво, монтажні роботи та введення об'єкта в експлуатацію [9; 10].

Допоміжні процеси не створюють безпосередньо кінцевий продукт, однак забезпечують необхідні умови для ефективного функціонування основних процесів. До них належать забезпечення матеріалами, технічне обслуговування обладнання, бухгалтерський облік, інформаційна підтримка тощо.

Управлінські бізнес-процеси пов'язані з організацією, плануванням та контролем діяльності підприємства. Вони забезпечують координацію роботи всіх підрозділів та сприяють досягненню стратегічних цілей підприємства.

Специфіка діяльності підприємств будівельної та сервісної галузей обумовлює наявність певних особливостей організації бізнес-процесів.

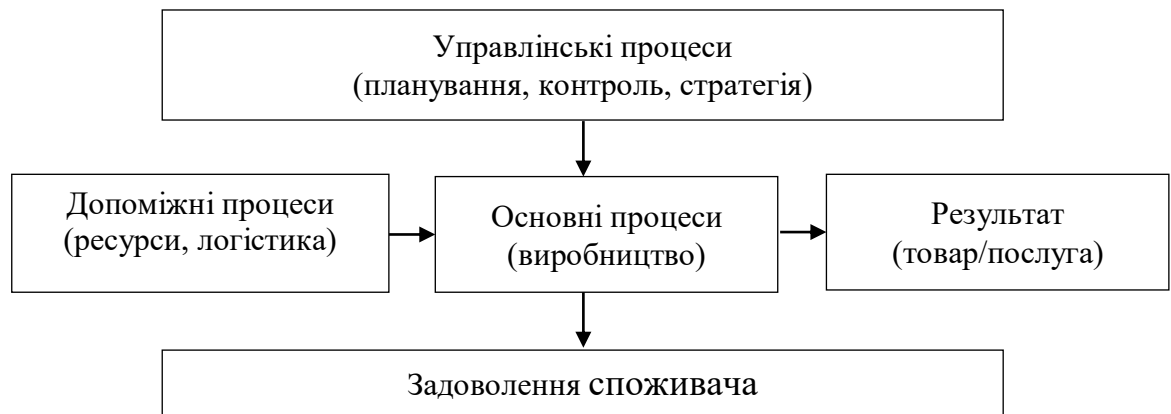
Таблиця 1.6

**Приклад структури бізнес-процесів будівельного та сервісного підприємства**

| Група процесів будівельного підприємства | Основні процеси                                                      | Група процесів сервісного підприємства | Основні процеси                                               |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Основні                                  | проектування, будівництво об'єктів, монтажні роботи, здача об'єкта   | Основні                                | прийом замовлення, надання послуги, обслуговування клієнтів   |
| Допоміжні                                | закупівля матеріалів, логістика, технічне обслуговування             | Допоміжні                              | маркетинг, ІТ-підтримка, матеріальне забезпечення             |
| Управлінські                             | стратегічне планування, фінансовий менеджмент, управління персоналом | Управлінські                           | планування діяльності, контроль якості, управління персоналом |

Джерело: складено за результатами аналізу літературних джерел [11].

Взаємозв'язок основних груп бізнес-процесів можна представити у вигляді схеми.



*Рис. 1.2. Схема взаємодії бізнес-процесів підприємства*

Джерело: розроблено автором.

Рисунок 1.2 демонструє, що основні процеси створюють продукт, допоміжні забезпечують їх ресурсами, а управлінські координують діяльність підприємства.

Класифікація бізнес-процесів має важливе практичне значення для підприємства, оскільки дозволяє:

- систематизувати діяльність підприємства;
- визначити відповідальних за виконання окремих процесів;

- підвищити ефективність управління ресурсами;
- оптимізувати організаційну структуру підприємства;
- покращити якість продукції та послуг.

Таким чином, класифікація бізнес-процесів є важливим інструментом управління підприємством, який дозволяє впорядкувати всі види діяльності, визначити їх взаємозв'язок та забезпечити ефективне функціонування організації. Для підприємств будівельної та сервісної сфери чітке визначення структури бізнес-процесів сприяє підвищенню продуктивності праці, зниженню витрат та підвищенню конкурентоспроможності.

В умовах розвитку ринкових відносин підприємства змушені постійно підвищувати ефективність своєї діяльності, адаптуватися до змін ринкового середовища та впроваджувати нові управлінські підходи. Одним із ключових напрямів підвищення конкурентоспроможності підприємства є застосування сучасних методів управління та оптимізації бізнес-процесів [12].

Управління бізнес-процесами передбачає систематичне планування, аналіз, контроль і вдосконалення діяльності підприємства з метою підвищення ефективності використання ресурсів, зниження витрат та покращення якості продукції або послуг. Особливо актуальним це є для підприємств будівельної та сервісної сфери, де процеси часто є складними та потребують чіткої координації між різними підрозділами.

Управління бізнес-процесами (Business Process Management, BPM) – це комплекс методів, інструментів та технологій, спрямованих на аналіз, моделювання, оптимізацію та контроль процесів діяльності підприємства.

Основною метою BPM є підвищення ефективності діяльності підприємства шляхом:

- оптимізації використання ресурсів;
- скорочення витрат;
- підвищення якості продукції та послуг;
- скорочення часу виконання операцій;
- покращення координації між структурними підрозділами.

У сучасній практиці менеджменту застосовується низка методів управління бізнес-процесами, кожен із яких має свої особливості та сферу застосування [13] (табл. 1.7).

Таблиця 1.7

## Основні методи управління бізнес-процесами підприємства

| Метод                              | Характеристика                                                                          | Переваги                                      |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Реінжиніринг бізнес-процесів (BPR) | Радикальна перебудова процесів для досягнення значного покращення показників діяльності | Значне скорочення витрат і часу               |
| Lean management                    | Метод управління, спрямований на усунення втрат у процесах                              | Підвищення ефективності використання ресурсів |
| Six Sigma                          | Метод управління якістю, спрямований на зменшення дефектів і помилок                    | Підвищення якості продукції                   |
| Кайдзен (Kaizen)                   | Безперервне вдосконалення процесів на всіх рівнях підприємства                          | Поступове покращення діяльності               |
| BPM (Business Process Management)  | Системний підхід до управління процесами                                                | Комплексне управління діяльністю підприємства |

Джерело: складено за результатами аналізу літературних джерел [13].

Застосування зазначених методів дозволяє підприємствам оптимізувати організаційні процеси, підвищити продуктивність праці та покращити якість кінцевого результату діяльності.

Оптимізація бізнес-процесів передбачає вдосконалення існуючих процесів з метою підвищення їх ефективності. Для цього використовуються різні інструменти та методи аналізу (табл. 1.8).

Таблиця 1.8

## Методи оптимізації бізнес-процесів

| Метод                   | Сутність                                        | Результат                          |
|-------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|
| Аналіз бізнес-процесів  | Дослідження структури та послідовності процесів | Виявлення слабких місць            |
| Моделювання процесів    | Створення графічних моделей процесів            | Візуалізація процесів              |
| Автоматизація процесів  | Використання інформаційних систем               | Скорочення часу виконання операцій |
| Стандартизація процесів | Встановлення єдиних правил виконання операцій   | Підвищення стабільності діяльності |

Джерело: складено за результатами аналізу літературних джерел [14].

Для підприємств будівельної та сервісної галузі важливим інструментом оптимізації є цифровізація процесів, яка передбачає використання інформаційних технологій для управління проектами, обліку ресурсів та контролю виконання робіт.

Оптимізація бізнес-процесів здійснюється поетапно (табл. 1.9), що дозволяє системно підходити до вдосконалення діяльності підприємства.

Таблиця 1.9

#### Основні етапи оптимізації бізнес-процесів

| Етап                           | Характеристика                             |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| Аналіз існуючих процесів       | Виявлення проблем та неефективних операцій |
| Моделювання процесів           | Створення моделей існуючих процесів        |
| Розробка змін                  | Визначення шляхів удосконалення            |
| Впровадження змін              | Реалізація нових процесів                  |
| Контроль та оцінка результатів | Аналіз ефективності впроваджених змін      |

Джерело: складено за результатами аналізу літературних джерел [14; 15].

Структуру управління бізнес-процесами можна представити у вигляді послідовної схеми (рис. 1.3).

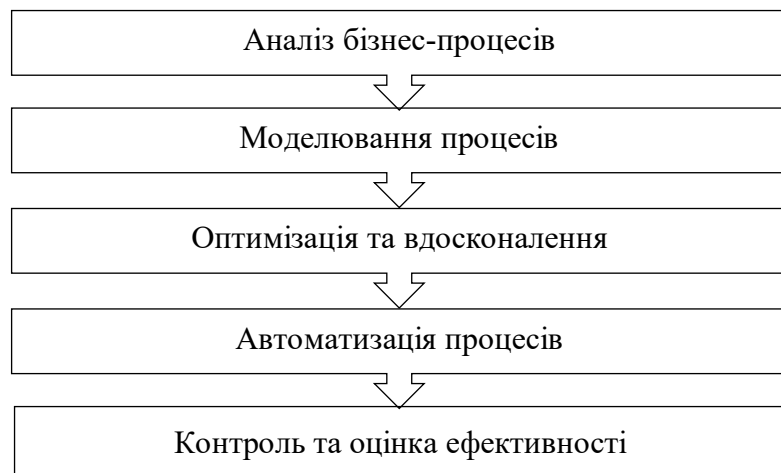


Рис. 1.3. Процес управління та оптимізації бізнес-процесів

Джерело: розроблено автором.

Рисунок 1.3. демонструє циклічний характер управління бізнес-процесами, оскільки після оцінки результатів процес оптимізації може повторюватися.

Використання сучасних методів управління бізнес-процесами дозволяє підприємствам досягти значних економічних результатів, зокрема [16]:

- підвищити ефективність використання ресурсів;
- знизити витрати виробництва;
- скоротити тривалість виробничих циклів;
- покращити якість продукції та послуг;
- підвищити рівень задоволеності клієнтів.

Для підприємств будівельної та сервісної сфери оптимізація бізнес-процесів є важливим фактором підвищення конкурентоспроможності, оскільки дозволяє ефективніше організувати виробничу діяльність, забезпечити своєчасне виконання робіт та підвищити якість наданих послуг.

Таким чином, застосування сучасних методів управління та оптимізації бізнес-процесів є необхідною умовою ефективного функціонування підприємства в умовах сучасної ринкової економіки.

У першому розділі розглянуто теоретичні основи управління бізнес-процесами підприємства. Визначено сутність бізнес-процесів, їх основні характеристики та класифікацію на основні, допоміжні та управлінські. Також проаналізовано сучасні методи управління та оптимізації бізнес-процесів, зокрема BPM, реінжиніринг, Lean-менеджмент та Kaizen.

Встановлено, що ефективне управління бізнес-процесами сприяє підвищенню результативності діяльності підприємства, оптимізації використання ресурсів та зростанню його конкурентоспроможності.

## **РОЗДІЛ 2**

### **АНАЛІЗ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ППВП «БУДСЕРВІС»**

#### **2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства ППВП «Будсервіс»**

У сучасних умовах розвитку ринкової економіки ефективність функціонування підприємства значною мірою залежить від організації його бізнес-процесів, раціонального використання ресурсів та здатності швидко адаптуватися до змін зовнішнього середовища. Особливо це стосується підприємств будівельної галузі, діяльність яких характеризується високим рівнем конкуренції, значною матеріаломісткістю та необхідністю постійного контролю якості виконання робіт [17].

ППВП «Будсервіс» є підприємством, що здійснює діяльність у сфері будівництва та надання будівельно-монтажних послуг. Основною метою діяльності підприємства є отримання прибутку шляхом виконання будівельних робіт, надання послуг у сфері ремонту, реконструкції та технічного обслуговування об'єктів різного призначення.

Підприємство функціонує на основі чинного законодавства України, власного статуту та внутрішніх нормативних документів. Організаційно-правова форма підприємства передбачає самостійне здійснення господарської діяльності, формування виробничої програми, вибір постачальників, партнерів та споживачів.

Основними напрямками діяльності ППВП «Будсервіс» є:

- виконання будівельно-монтажних робіт;
- проведення ремонтно-будівельних робіт;
- реконструкція та модернізація будівель і споруд;
- надання супутніх будівельних послуг;
- забезпечення об'єктів будівництва необхідними матеріалами та ресурсами.

Підприємство орієнтується на забезпечення високої якості виконання робіт, дотримання термінів реалізації проєктів та оптимізацію витрат виробництва. У своїй діяльності підприємство використовує сучасні методи управління, технології виконання робіт та організаційні підходи до управління бізнес-процесами.

Для більш повного відображення напрямів діяльності підприємства доцільно розширити перелік основних видів робіт, що виконуються ППВП «Будсервіс» (табл. 2.1). Це дозволяє детальніше охарактеризувати функціональні можливості підприємства, його спеціалізацію та спектр послуг, які воно надає на ринку будівельних послуг.

Таблиця 2.1

### Основні види діяльності ППВП «Будсервіс»

| Вид діяльності                          | Характеристика                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Будівельні роботи                       | Виконання будівництва житлових, комерційних та виробничих об'єктів, зведення нових будівель і споруд, підготовка будівельних майданчиків та організація будівельного процесу.      |
| Ремонтні роботи                         | Проведення поточного та капітального ремонту будівель і споруд, відновлення пошкоджених конструкцій, оновлення внутрішніх і зовнішніх елементів будівель.                          |
| Реконструкція об'єктів                  | Модернізація існуючих будівель і споруд з метою покращення їх технічних та експлуатаційних характеристик, зміни функціонального призначення або збільшення виробничих потужностей. |
| Монтажні роботи                         | Монтаж будівельних конструкцій, металевих елементів, інженерних мереж, електротехнічного та технологічного обладнання на об'єктах будівництва.                                     |
| Постачання будівельних матеріалів       | Організація закупівлі, транспортування та постачання будівельних матеріалів, конструкцій і комплектуючих для забезпечення безперервності виробничого процесу.                      |
| Проектно-підготовчі роботи              | Розробка технічної документації, підготовка проєктних рішень, проведення техніко-економічних розрахунків та погодження будівельних проєктів.                                       |
| Організація будівельного процесу        | Планування та координація виконання будівельних робіт, розподіл трудових і матеріальних ресурсів, контроль дотримання строків виконання робіт.                                     |
| Технічний нагляд і контроль якості      | Контроль якості виконання будівельно-монтажних робіт, перевірка відповідності робіт технічним стандартам і нормативним вимогам.                                                    |
| Логістичне забезпечення будівництва     | Організація транспортування будівельних матеріалів, техніки та обладнання до місця виконання робіт.                                                                                |
| Обслуговування та експлуатація об'єктів | Проведення технічного обслуговування будівель і споруд після завершення будівництва або реконструкції, усунення можливих дефектів.                                                 |

Джерело: сформовано автором на основі установчих документів та інформаційних матеріалів ППВП «Будсервіс».

Таким чином, діяльність ППВП «Будсервіс» охоплює широкий спектр будівельних, монтажних та організаційно-управлінських робіт, що забезпечує комплексний підхід до реалізації будівельних проєктів. Наявність різних напрямів діяльності дозволяє підприємству ефективно виконувати замовлення різної складності та підвищувати свою конкурентоспроможність на ринку будівельних послуг.

Ефективність діяльності підприємства значною мірою залежить від його організаційної структури управління. Вона визначає розподіл функцій між структурними підрозділами, рівень відповідальності працівників та порядок взаємодії між ними [18].

На ППВП «Будсервіс» застосовується лінійно-функціональна структура управління, яка поєднує централізоване керівництво та спеціалізацію підрозділів.

*Основні структурні підрозділи підприємства:*

- керівництво підприємства;
- виробничий відділ;
- відділ постачання;
- фінансово-економічний відділ;
- відділ бухгалтерського обліку;
- служба логістики;
- адміністративний персонал.



*Рис. 2.1. Організаційна структура підприємства*

Джерело: узагальнено на основі внутрішніх документів ППВП «Будсервіс».

Для здійснення ефективної господарської діяльності підприємство використовує комплекс різноманітних ресурсів, які забезпечують безперервність виробничого процесу та виконання будівельних робіт. Рациональне управління ресурсами є важливою умовою підвищення ефективності функціонування підприємства, оскільки саме від їх наявності, якості та рівня використання залежить результативність діяльності організації.

У діяльності ППВП «Будсервіс» використовуються трудові, матеріальні, фінансові та інформаційні ресурси. Кожен із зазначених видів ресурсів виконує певну функцію у процесі реалізації будівельних проєктів та забезпечує виконання виробничих і управлінських завдань підприємства (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

### Основні ресурси ППВП «Будсервіс»

| Вид ресурсів          | Короткий зміст                                                                                          |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудові ресурси       | Кваліфікований персонал: інженери, виконроби, робітники, оператори техніки, адміністративні працівники. |
| Матеріальні ресурси   | Будівельні матеріали, техніка, транспорт, обладнання та інструменти.                                    |
| Фінансові ресурси     | Власний капітал, прибуток, оборотні кошти та фінансові надходження.                                     |
| Інформаційні ресурси  | Проектна документація, стандарти, нормативні акти та управлінська інформація.                           |
| Технологічні ресурси  | Сучасні будівельні технології та програмне забезпечення для управління проєктами.                       |
| Організаційні ресурси | Організаційна структура, система управління, планування та контроль діяльності.                         |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Отже, ефективне використання різних видів ресурсів є важливою передумовою забезпечення стабільної діяльності ППВП «Будсервіс». Рациональне поєднання трудових, матеріальних, фінансових та інформаційних ресурсів сприяє підвищенню продуктивності праці, зниженню витрат та забезпеченню високої якості виконання будівельних робіт. Управління ресурсами підприємства виступає важливим елементом системи управління бізнес-процесами та потребує постійного вдосконалення.

Ефективне управління ресурсами дозволяє забезпечити безперервність виконання будівельних робіт, своєчасне виконання замовлень, оптимізацію витрат та підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку будівельних послуг [19].

Для оцінки ефективності діяльності ППВП «Будсервіс» доцільно проаналізувати основні фінансові показники підприємства за 2023–2025 рр., які характеризують результати господарської діяльності, рівень прибутковості та фінансову стійкість підприємства.

Таблиця 2.3

**Основні фінансові показники ППВП «Будсервіс» за 2023–2025 рр.**

| Показник                 | 2023 рік  | 2024 рік  | 2025 рік  | Абсолютне відхилення (2025-2023), +/- | Темп росту (2025 до 2023), % |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------------------------|------------------------------|
| Дохід (виручка), грн     | 4 404 400 | 4 117 300 | 4 302 400 | -102 000                              | 97,68%                       |
| Чистий прибуток, грн     | 566 400   | 74 300    | 293 400   | -273 000                              | 51,80%                       |
| Рентабельність доходу, % | 12,86%    | 1,80%     | 6,82%     | -6,04 в.п.                            | 53,03                        |
| Активи, грн              | 7 056 300 | 6 185 300 | 5 653 800 | -1 402 500                            | 80,12%                       |
| Зобов'язання, грн        | 2 464 900 | 1 519 600 | 694 700   | -1 770 200                            | 28,18%                       |

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності ППВП «Будсервіс».

Аналіз даних табл. 2.3 свідчить про зниження ефективності діяльності ППВП „Будсервіс“ протягом 2023–2025 рр. Чистий дохід підприємства у 2025 році скоротився порівняно з 2023 роком на 102 000 грн (або на 2,32%), становить 4 302 400 грн. Найбільш негативну динаміку продемонстрував чистий прибуток, який зменшився на 48,20% (або на 273 000 грн) — до 293 400 грн. Це зумовило падіння рентабельності доходу на 6,04 в.п. (з 12,86% до 6,82%), що вказує на зростання операційних витрат підприємства.

Паралельно відбулося зменшення вартості активів на 19,88% (до 5 653 800 грн), що відображає звуження масштабів діяльності. Водночас сукупні зобов'язання скоротилися на 71,82% (абсолютне зниження склало 1 770 200 грн), що позитивно характеризує зменшення фінансової залежності підприємства від зовнішніх кредиторів. Загальна тенденція до зниження

прибутковості підтверджує необхідність оптимізації та вдосконалення наявних бізнес-процесів компанії

У сучасних умовах господарювання діяльність підприємств дедалі більше базується на процесному підході до управління, який передбачає розгляд діяльності організації як сукупності взаємопов'язаних бізнес-процесів. Бізнес-процес являє собою послідовність взаємопов'язаних дій або операцій, спрямованих на створення певного результату, який має цінність для споживача або замовника.

У діяльності ППВП «Будсервіс» можна виділити кілька ключових бізнес-процесів, які формують основу його операційної діяльності та забезпечують реалізацію будівельних проєктів (табл. 2.4). Ці процеси охоплюють усі етапи роботи підприємства – від прийняття замовлення та планування робіт до виконання будівельних операцій, контролю якості та фінансового супроводу проєктів. Взаємодія зазначених процесів забезпечує узгодженість дій структурних підрозділів підприємства та сприяє підвищенню ефективності його діяльності.

Таблиця 2.4

#### Основні бізнес-процеси ППВП «Будсервіс»

| Бізнес-процес           | Короткий зміст                                                |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Управління замовленнями | Прийняття замовлень, переговори та укладання договорів.       |
| Планування робіт        | Формування графіків і розподіл ресурсів.                      |
| Закупівлі               | Придбання матеріалів, обладнання та робота з постачальниками. |
| Виробничий процес       | Виконання будівельно-монтажних робіт.                         |
| Логістика               | Транспортування матеріалів і забезпечення постачання.         |
| Фінансове управління    | Облік витрат і контроль фінансових потоків.                   |
| Контроль якості         | Перевірка якості виконаних робіт і дотримання стандартів.     |
| Завершення проєкту      | Передача об'єкта замовнику та фінальні розрахунки.            |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Таким чином, бізнес-процеси ППВП «Будсервіс» утворюють єдину систему взаємопов'язаних операцій, спрямованих на ефективну реалізацію будівельних проєктів. Кожен із зазначених процесів має важливе значення для досягнення кінцевого результату діяльності підприємства – якісного та своєчасного виконання будівельних робіт. Узгоджена взаємодія бізнес-

процесів сприяє підвищенню продуктивності праці, оптимізації використання ресурсів та забезпеченню стабільного розвитку підприємства.

Отже, ППВП «Будсервіс» є підприємством будівельної галузі, діяльність якого спрямована на виконання комплексу будівельно-монтажних робіт, ремонт, реконструкцію та модернізацію різних об'єктів виробничого, комерційного і житлового призначення. Підприємство здійснює свою діяльність у межах чинного законодавства та орієнтується на забезпечення якісного виконання будівельних робіт, дотримання встановлених строків реалізації проєктів і раціональне використання наявних ресурсів.

Основні бізнес-процеси підприємства охоплюють повний цикл реалізації будівельних проєктів – від отримання замовлення та укладання договору до виконання будівельно-монтажних робіт, контролю якості та передачі готового об'єкта замовнику. Взаємодія цих процесів забезпечує узгодженість діяльності підприємства, раціональне використання ресурсів та досягнення запланованих результатів господарської діяльності [21].

Раціональна організація діяльності підприємства, ефективне управління трудовими, матеріальними та фінансовими ресурсами, а також постійне вдосконалення бізнес-процесів виступають важливими передумовами підвищення конкурентоспроможності ППВП «Будсервіс» на ринку будівельних послуг. Крім того, впровадження сучасних методів управління, удосконалення системи планування та контролю, а також оптимізація логістичних і виробничих процесів сприятимуть підвищенню ефективності діяльності підприємства, зниженню витрат та покращенню якості виконання будівельних робіт.

Таким чином, ефективне функціонування підприємства значною мірою залежить від рівня організації його бізнес-процесів та здатності адаптуватися до змін зовнішнього середовища. Подальший аналіз діяльності ППВП «Будсервіс» дозволить виявити існуючі проблеми у функціонуванні бізнес-процесів та визначити можливі напрями їх удосконалення з метою підвищення ефективності господарської діяльності підприємства.

## 2.2. Оцінка ефективності та виявлення проблем у функціонуванні бізнес-процесів ППВП «Будсервіс»

Ефективність діяльності будь-якого підприємства значною мірою залежить від того, наскільки раціонально організовані його бізнес-процеси. Для будівельних підприємств це особливо важливо, оскільки реалізація будівельних проєктів потребує чіткої координації матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, дотримання строків виконання робіт та контролю якості на кожному етапі виробничого циклу [22].

Бізнес-процеси ППВП «Будсервіс» охоплюють комплекс взаємопов'язаних дій, спрямованих на виконання будівельних робіт, забезпечення підприємства необхідними ресурсами, управління фінансами та взаємодію із замовниками. Основними з них є процес управління замовленнями, процес закупівель, виробничий процес, логістика, фінансове управління та контроль якості виконання робіт.

Оцінка ефективності бізнес-процесів передбачає аналіз їх результативності, витратності, тривалості виконання та рівня використання ресурсів (табл. 2.5). Такий аналіз дає можливість визначити слабкі місця в організації діяльності підприємства та сформулювати пропозиції щодо їх удосконалення.

Таблиця 2.5

### Основні критерії оцінки ефективності бізнес-процесів ППВП «Будсервіс»

| Критерій           | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                  | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Продуктивність     | Характеризує рівень результативності виконання робіт та обсяг виконаних замовлень за певний період. Відображає ефективність використання трудових і матеріальних ресурсів та дозволяє оцінити обсяг виробленої продукції або наданих послуг у співвідношенні до витрачених ресурсів. |
| Тривалість процесу | Визначає час, необхідний для виконання певного бізнес-процесу або окремого етапу робіт. Скорочення тривалості процесів сприяє підвищенню оперативності діяльності підприємства та забезпечує своєчасне виконання замовлень.                                                          |
| Витрати ресурсів   | Показує обсяг використаних матеріальних, трудових і фінансових ресурсів у процесі виконання робіт. Аналіз цього критерію дозволяє визначити рівень економічності бізнес-процесів та можливості зниження витрат.                                                                      |

Продовження табл. 2.5

| 1                      | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Якість виконання робіт | Відображає ступінь відповідності результатів виконаних робіт встановленим стандартам, технічним нормам і вимогам замовника. Високий рівень якості сприяє підвищенню довіри клієнтів та конкурентоспроможності підприємства.                                                         |
| Гнучкість процесу      | Характеризує здатність бізнес-процесу швидко адаптуватися до змін зовнішнього середовища, зокрема до змін попиту, вартості ресурсів або умов виконання робіт. Висока гнучкість дозволяє підприємству оперативно реагувати на ринкові зміни та підтримувати стабільність діяльності. |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Для кількісного оцінювання ефективності бізнес-процесів доцільно використовувати узагальнюючий показник ефективності, який визначається як співвідношення отриманого результату до понесених витрат:

$$E = R / C$$

де: E – ефективність бізнес-процесу;

R – результат діяльності (дохід, обсяг виконаних робіт);

C – витрати на реалізацію бізнес-процесу.

Чим вищим є значення показника, тим ефективніше функціонує бізнес-процес підприємства.

Для оцінки ефективності бізнес-процесів ППВП «Будсервіс» використано узагальнені дані щодо витрат та результатів діяльності підприємства за 2025 рік. Загальний дохід від виконання будівельних робіт становив 4 302,40 тис. грн, при цьому сукупні витрати склали 4 009,00 тис. грн, а чистий прибуток – 293,40 тис. грн. Підставимо значення у формулу:

$$E = 4302,40 / 4009,00 = 1,07$$

Отримане значення свідчить, що на кожному 1 грн витрат підприємство отримує 1,07 грн результату, що характеризує достатній рівень ефективності бізнес-процесів.

Окрім загальної ефективності, важливим показником є рентабельність бізнес-процесів, яка характеризує рівень прибутковості діяльності підприємства:

$$R_{bp} = P/C \times 100\%$$

де:  $R_{bp}$  – рентабельність бізнес-процесу, %;

$P$  – прибуток, отриманий у результаті виконання робіт;

$C$  – загальні витрати.

Розрахуємо рентабельність бізнес-процесів підприємства:

$$R_{bp} = (293,40 / 4009,00) \times 100\% = 7,32\%$$

Таким чином, рентабельність бізнес-процесів становить 7,32%, що свідчить про невисокий рівень прибутковості діяльності підприємства та наявність резервів для більш ефективного використання ресурсів.

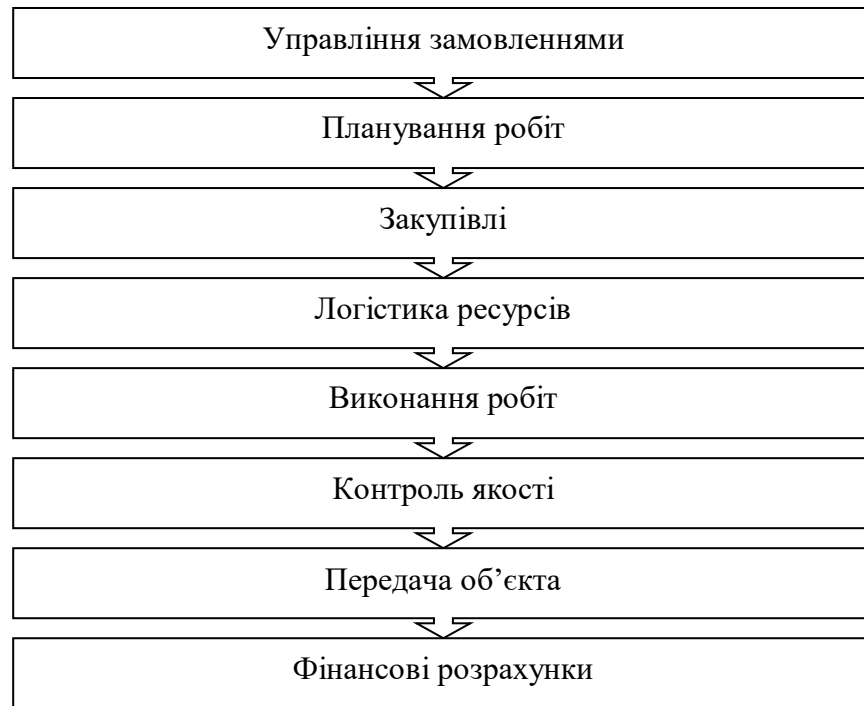
Отримані результати підтверджують, що бізнес-процеси ППВП «Будсервіс» у цілому функціонують з позитивним фінансовим результатом, однак наявність проблем у сфері логістики, закупівель та планування робіт суттєво стримує подальше зростання показників ефективності. Зокрема, оптимізація витрат на транспортування та підвищення рівня автоматизації управлінських процесів, які запропоновані у роботі, можуть сприяти підвищенню загальної ефективності до рівня 1,15–1,20, а рентабельності бізнес-процесів – до 12–15%.

Отже, використання зазначених показників дозволяє комплексно оцінити ефективність бізнес-процесів підприємства та визначити напрями їх удосконалення.

Розширений аналіз цих бізнес-процесів дозволяє виділити пріоритетні напрями для підвищення ефективності діяльності ППВП «Будсервіс», зокрема: оптимізацію закупівель та логістики, підвищення автоматизації контролю якості, удосконалення планування фінансів та координації роботи підрозділів. Це створює основу для розробки практичних заходів щодо вдосконалення управління підприємством і підвищення його конкурентоспроможності.

Більшість бізнес-процесів функціонують стабільно, однак існують певні проблеми, які можуть впливати на загальну ефективність діяльності підприємства [23].

Для кращого розуміння взаємозв'язку між бізнес-процесами ППВП «Будсервіс» доцільно представити їх у вигляді узагальненої блок-схеми (рис. 2.2). Така схема дозволяє наочно продемонструвати послідовність виконання ключових операцій, взаємодію підрозділів підприємства та логіку проходження ресурсів і інформації у процесі реалізації будівельного проєкту.



*Рис. 2.2. Структура основних бізнес-процесів підприємства*  
Джерело: розроблено автором.

Візуалізація процесів у вигляді схеми має кілька переваг [24]:

1. Підвищує прозорість діяльності – легко простежити, як один процес переходить у інший, де виникають потенційні вузькі місця та залежності між підрозділами.
2. Дозволяє виявити критичні точки – наочно показує, де можливі затримки або надмірні витрати ресурсів, що полегшує оптимізацію.
3. Сприяє координації підрозділів – дає змогу працівникам різних відділів краще розуміти свої ролі та взаємозв'язки в загальному процесі.
4. Служить основою для автоматизації та контролю – зрозуміла структура процесів полегшує впровадження інформаційних систем для планування, моніторингу та аналізу ефективності.

Узагальнена схема демонструє логічну послідовність ключових бізнес-процесів підприємства: від прийняття замовлення та планування робіт, через закупівлі та логістику, виконання будівельно-монтажних операцій, контроль якості та фінансове управління, до завершення проєкту і передачі об'єкта замовнику. Такий підхід дозволяє комплексно оцінити взаємодію процесів і визначити пріоритетні напрями для підвищення ефективності функціонування підприємства.

Таким чином, представлення бізнес-процесів у вигляді блок-схеми дозволяє не лише наочно відобразити їхню структуру та послідовність, а й створює основу для аналізу ефективності, оптимізації ресурсів та підвищення загальної продуктивності підприємства.

Під час оцінювання ефективності діяльності ППВП «Будсервіс» було виявлено низку факторів, що можуть негативно впливати на продуктивність і результативність бізнес-процесів. Такі фактори пов'язані як із зовнішніми умовами діяльності підприємства, так і з внутрішніми організаційними проблемами. Їхнє своєчасне виявлення дозволяє визначити слабкі місця у функціонуванні бізнес-процесів, оцінити ризики для виконання будівельних проєктів і розробити заходи щодо підвищення ефективності підприємства.

Виявлені проблеми здебільшого стосуються закупівельної діяльності, логістики, планування робіт та контролю якості. Їхня наявність може призводити до збільшення витрат, зростання собівартості, затримок виконання робіт та зниження рівня якості наданих послуг. Усунення зазначених недоліків дозволяє підвищити ефективність діяльності підприємства, оптимізувати використання ресурсів та підвищити задоволеність замовників [25].

Зазначені проблеми є ключовими бар'єрами для підвищення ефективності бізнес-процесів ППВП «Будсервіс». Усунення або мінімізація цих недоліків потребує комплексного підходу: впровадження сучасних інформаційних систем управління закупівлями та логістикою, підвищення рівня автоматизації контролю якості, а також вдосконалення координації між

підрозділами та планування робіт. Такі заходи дозволять оптимізувати бізнес-процеси, знизити витрати, скоротити тривалість виконання робіт і підвищити конкурентоспроможність підприємства.

Проведена оцінка ефективності бізнес-процесів ППВП «Будсервіс» показала, що підприємство має налагоджену систему організації виробничої діяльності та достатній потенціал для подальшого розвитку. Основні процеси функціонують взаємопов'язано та забезпечують реалізацію будівельних проєктів у встановлені строки (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

**Основні проблеми функціонування бізнес-процесів ППВП  
«Будсервіс»**

| <b>Бізнес-процес</b> | <b>Основна проблема</b>                                                                               | <b>Наслідки</b>                                                                                                             |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Закупівлі            | Нестабільність цін на будівельні матеріали та ресурси; залежність від зовнішніх постачальників        | Збільшення витрат на матеріали; ризик перевищення кошторису проєкту; можливі затримки у виконанні робіт                     |
| Логістика            | Підвищені транспортні витрати, недостатня оптимізація маршрутів доставки                              | Зростання собівартості робіт; збільшення часу доставки матеріалів; ризик простоїв на об'єкті                                |
| Планування робіт     | Недостатня координація між структурними підрозділами; обмежене використання планувальних інструментів | Можливі затримки виконання робіт; неефективне використання трудових і матеріальних ресурсів; порушення графіків будівництва |
| Контроль якості      | Обмежене використання сучасних технологій та автоматизованих систем контролю                          | Зниження ефективності контролю; ризик пропуску дефектів; зменшення задоволеності замовників та репутації підприємства       |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Разом з тим аналіз дозволив виявити певні проблемні аспекти, зокрема підвищені витрати на логістику, нестабільність цін на матеріальні ресурси та недостатній рівень автоматизації окремих управлінських процесів. Усунення зазначених недоліків сприятиме підвищенню ефективності діяльності підприємства, зниженню витрат та покращенню якості виконання робіт.

Таким чином, результати проведеного аналізу створюють основу для розробки заходів з оптимізації бізнес-процесів підприємства, що буде розглянуто у наступному розділі дослідження.

Ефективність функціонування підприємства значною мірою залежить від узгодженості та результативності його бізнес-процесів. У процесі діяльності ППВП «Будсервіс» реалізується комплекс взаємопов'язаних операцій, які охоплюють управління замовленнями, забезпечення ресурсами, організацію будівельних робіт, логістику та фінансове управління. Незважаючи на наявність сформованої системи управління, у діяльності підприємства можуть виникати певні проблеми та недоліки, що знижують ефективність його функціонування.

Виявлення таких проблем є важливим етапом управління бізнес-процесами, оскільки дозволяє своєчасно визначити слабкі місця в організації роботи підприємства та сформулювати обґрунтовані напрями їх удосконалення. Для цього застосовуються різні методи аналізу, зокрема використання ключових показників ефективності (KPI), а також проведення стратегічного аналізу внутрішніх і зовнішніх факторів діяльності підприємства.

Одним із найбільш поширених інструментів оцінювання результативності діяльності підприємства є система ключових показників ефективності (Key Performance Indicators – KPI) (табл. 2.7, Додаток В). Вони дозволяють кількісно оцінити результативність виконання окремих бізнес-процесів та визначити рівень їх ефективності.

Використання даних KPI дозволяє керівництву ППВП «Будсервіс» проводити системний аналіз бізнес-процесів, виявляти слабкі місця та визначати пріоритетні напрямки для їх оптимізації. Крім того, це дає змогу підвищити продуктивність, скоротити витрати, покращити якість виконання робіт та своєчасність виконання замовлень, що є ключовими факторами підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку будівельних послуг.

Для комплексного аналізу функціонування бізнес-процесів ППВП «Будсервіс» важливо не лише оцінювати їх ефективність, але й систематично виявляти проблеми та недоліки, а також визначати причини їх виникнення та наслідки для діяльності підприємства (табл. 2.8, Додатки Г). Такий підхід дозволяє керівництву своєчасно приймати управлінські рішення, спрямовані на оптимізацію процесів, підвищення продуктивності та зниження ризиків.

Такий детальний аналіз проблемних аспектів дозволяє визначити пріоритетні напрямки для вдосконалення бізнес-процесів, серед яких:

- впровадження сучасних планувальних та аналітичних інструментів для підвищення точності планування;
- оптимізація закупівельної діяльності та формування резервних джерел постачання матеріалів;
- підвищення ефективності логістики через оптимізацію маршрутів і контроль транспортних витрат;
- організаційне та технічне вдосконалення виробничого процесу для мінімізації простоїв;
- автоматизація систем контролю якості та використання цифрових технологій для своєчасного виявлення дефектів.

Впровадження цих заходів дозволить підвищити продуктивність, знизити витрати та забезпечити стабільне функціонування ППВП «Будсервіс» у конкурентному середовищі будівельного ринку.

Наявність зазначених проблем може негативно впливати на ефективність діяльності підприємства, знижувати його конкурентоспроможність та підвищувати витрати виробництва.

Для комплексного оцінювання ефективності бізнес-процесів ППВП «Будсервіс» доцільно застосувати метод SWOT-аналізу. Цей інструмент дозволяє систематизувати інформацію про внутрішні сильні та слабкі сторони підприємства, а також про зовнішні можливості та загрози, що впливають на його діяльність. SWOT-аналіз дає змогу не лише оцінити

поточний стан бізнес-процесів, а й розробити стратегію їх вдосконалення, враховуючи як внутрішні ресурси, так і зовнішні фактори ринку.

Застосування SWOT-аналізу дозволяє сформулювати стратегічне бачення розвитку підприємства та окреслити пріоритетні напрями для вдосконалення бізнес-процесів (табл. 2.9):

1. Внутрішні заходи: впровадження сучасних програмних рішень та автоматизованих систем управління, оптимізація логістики, покращення фінансового планування та контроль витрат.

2. Зовнішні заходи: використання ринкових можливостей для розширення клієнтської бази, адаптація до змін цін на матеріали та розвиток конкурентних переваг через підвищення якості послуг.

Таблиця 2.9

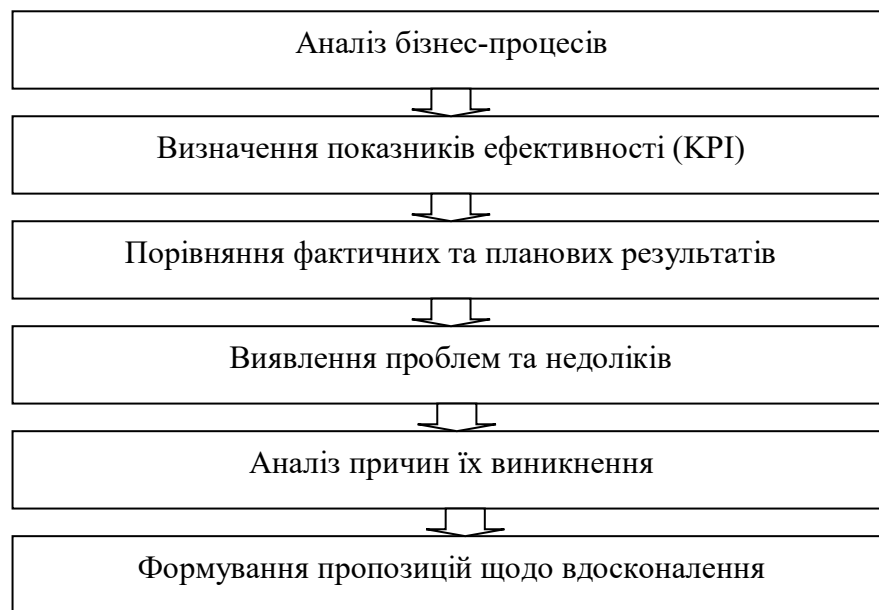
**SWOT-аналіз бізнес-процесів ППВП «Будсервіс»**

| <b>Сильні сторони (Strengths)</b>                                       | <b>Слабкі сторони (Weaknesses)</b>                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Досвід роботи у сфері будівництва та реалізації різних типів проектів   | Недостатній рівень автоматизації управління бізнес-процесами, що обмежує оперативність прийняття рішень |
| Кваліфікований та високопрофесійний персонал                            | Залежність від постачальників будівельних матеріалів, що створює ризики нестабільності постачання       |
| Наявність необхідних виробничих ресурсів, обладнання та техніки         | Високі логістичні витрати через не оптимізовані маршрути доставки та транспортні витрати                |
| Стабільні зв'язки з партнерами та постійними клієнтами                  | Обмежені фінансові можливості для масштабних інвестицій і модернізації процесів                         |
| <b>Можливості (Opportunities)</b>                                       | <b>Загрози (Threats)</b>                                                                                |
| Впровадження сучасних технологій управління та цифрових рішень          | Нестабільність економічного середовища, що може впливати на обсяги замовлень і вартість ресурсів        |
| Розширення ринку будівельних послуг, залучення нових клієнтів           | Зростання цін на будівельні матеріали, що збільшує собівартість робіт                                   |
| Автоматизація бізнес-процесів для підвищення ефективності та прозорості | Посилення конкуренції серед будівельних компаній на регіональному та національному рівнях               |
| Підвищення ефективності логістики та оптимізація ресурсів               | Зміни у законодавстві та регуляторних вимогах, що можуть ускладнювати ведення діяльності                |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Таким чином, SWOT-аналіз не лише відображає поточний стан бізнес-процесів, а й слугує інструментом стратегічного планування, спрямованого на підвищення ефективності діяльності ППВП «Будсервіс» та зміцнення його позицій на ринку будівельних послуг.

Для наочнішого відображення проблем у бізнес-процесах ППВП «Будсервіс» доцільно використати графічне представлення у вигляді узагальненої схеми (рис. 2.3). Така візуалізація дозволяє чітко показати, у яких процесах виникають основні проблеми, які фактори їх спричиняють та які наслідки вони мають для діяльності підприємства.



*Рис. 2.3. Виявлення проблем у бізнес-процесах*

Джерело: розроблено автором.

Рисунок 2.3 демонструє взаємозв'язок між ключовими бізнес-процесами та проблемними ділянками, що дозволяє швидко ідентифікувати вузькі місця та пріоритетні напрямки для удосконалення. На схемі відображено такі основні проблеми: затримки в плануванні робіт, нестабільність постачання матеріалів, високі логістичні витрати, простой виробничого процесу та недостатню автоматизацію контролю якості. Таким чином, рисунок 2.3 дозволяє наочно продемонструвати, у яких бізнес-процесах виникають ключові проблеми та які фактори впливають на ефективність їх виконання. Це створює основу для подальшого

вдосконалення процесів і підвищення загальної продуктивності ППВП «Будсервіс».

Використання графічного представлення проблем у бізнес-процесах має кілька переваг:

- підвищує наочність – керівництво та співробітники легко бачать, де виникають критичні точки;
- сприяє координації дій – дозволяє швидко зрозуміти, які підрозділи та процеси потребують уваги та втручання;
- служить основою для оптимізації – дає змогу планувати заходи з покращення процесів, зниження витрат та підвищення продуктивності.

Отже, проведений аналіз дозволив виявити низку проблем та недоліків у функціонуванні бізнес-процесів ППВП «Будсервіс». Основними з них є нестабільність постачання матеріалів, підвищені логістичні витрати, недостатня автоматизація окремих управлінських процесів та обмежені можливості фінансового планування.

Разом з тим підприємство має значний потенціал для розвитку, зокрема завдяки наявності кваліфікованого персоналу, досвіду роботи у будівельній галузі та стабільних партнерських відносин. Використання сучасних управлінських технологій, оптимізація логістичних процесів та впровадження систем автоматизації можуть суттєво підвищити ефективність діяльності підприємства.

### **РОЗДІЛ 3**

## **НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ППВП**

### **«БУДСЕРВІС»**

У сучасних умовах господарювання підвищення ефективності діяльності підприємств значною мірою залежить від рівня організації та управління бізнес-процесами. Їх раціоналізація та оптимізація сприяють зниженню витрат, підвищенню продуктивності праці, покращенню якості продукції та послуг, а також зміцненню конкурентних позицій підприємства на ринку.

Аналіз діяльності ППВП «Будсервіс», проведений у попередніх розділах, показав наявність резервів підвищення ефективності управління бізнес-процесами. Основними проблемами є недостатній рівень автоматизації окремих операцій, недосконала координація між структурними підрозділами, а також відсутність системного підходу до планування та контролю виконання виробничих завдань.

З метою підвищення ефективності функціонування підприємства доцільно запропонувати комплекс заходів щодо оптимізації основних бізнес-процесів ППВП «Будсервіс». На відміну від попереднього розділу, де було проаналізовано фактичний стан діяльності, у даному розділі здійснюється прогнозна оцінка показників після впровадження запропонованих заходів.

Впровадження заходів з оптимізації логістики, удосконалення системи планування робіт та підвищення рівня автоматизації управлінських процесів дозволить зменшити витрати підприємства та підвищити результативність діяльності. За рахунок скорочення транспортних витрат, зменшення простоїв і більш ефективного використання ресурсів прогнозується зниження загальних витрат на 8%.

У результаті сукупні витрати підприємства зменшаться з 4 009,00 тис. грн до 3 688,28 тис. грн, при цьому загальний дохід за рахунок покращення організації процесів та залучення нових замовлень прогнозується на рівні 4 450,00 тис. грн.

Розрахуємо прогнозний показник ефективності бізнес-процесів:

$$E = R / C$$

$$E = 4450 / 3688,28 = 1,21$$

Отже, показник загальної ефективності бізнес-процесів зросте з фактичних 1,07 до прогнозних 1,21, що свідчить про більш раціональне використання ресурсів та підвищення результативності діяльності підприємства.

Розрахуємо рентабельність бізнес-процесів після оптимізації. Прогнозний чистий прибуток становитиме:

$$P = 4450 - 3688,28 = 761,72 \text{ тис. грн}$$

$$R_{bp} = P/C \times 100\%$$

Прибуток становитиме:

$$R_{bp} = (761,72 / 3688,28) \times 100\% = 20,65\%$$

Таким чином, рентабельність бізнес-процесів підприємства зросте з фактичних 7,32% до прогнозних 20,65%, що підтверджує суттєве підвищення прибутковості операційної діяльності.

Чистий економічний ефект (приріст чистого прибутку) від впровадження запропонованих заходів становитиме:

$761,72 - 293,40 = +468,32$  тис. грн, що підтверджує доцільність їх реалізації.

Отриманий позитивний результат повністю обґрунтовує доцільність реалізації запропонованих рішень.

Отримані результати свідчать, що запропоновані заходи дозволяють підвищити ефективність бізнес-процесів, знизити витрати та забезпечити зростання прибутку підприємства.

Узагальнення запропонованих заходів подано у таблиці 3.1 (додаток Д), що дозволяє систематизувати напрями оптимізації бізнес-процесів, їх зміст та очікувані результати впровадження.

Їх застосування сприяє підвищенню результативності управління, оптимізації використання ресурсів, скороченню витрат та забезпеченню

стабільного розвитку підприємства. Аналіз діяльності ППВП «Будсервіс» свідчить про доцільність впровадження сучасних інструментів управління, які дозволять підвищити ефективність функціонування підприємства, покращити організацію виробничих процесів та оптимізувати використання матеріальних і трудових ресурсів.

Аналіз діяльності ППВП «Будсервіс» свідчить про доцільність впровадження сучасних інструментів управління, які дозволять підвищити ефективність функціонування підприємства, покращити організацію виробничих процесів та оптимізувати використання матеріальних і трудових ресурсів.

У сучасних умовах функціонування підприємств важливим чинником підвищення ефективності їх діяльності є використання сучасних управлінських інструментів, спрямованих на вдосконалення бізнес-процесів (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Сучасні управлінські інструменти вдосконалення бізнес-процесів підприємства

| Управлінський інструмент     | Характеристика                                                                                                      | Очікуваний ефект для підприємства                                                  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Реінжиніринг бізнес-процесів | Радикальне переосмислення та перепроєктування основних бізнес-процесів з метою суттєвого підвищення їх ефективності | Скорочення витрат часу та ресурсів, підвищення продуктивності діяльності           |
| ERP-системи управління       | Інтегровані інформаційні системи, що забезпечують управління фінансами, ресурсами, виробництвом та персоналом       | Підвищення оперативності управління, покращення контролю за використанням ресурсів |
| Цифровізація бізнес-процесів | Використання сучасних інформаційних технологій для автоматизації документообігу та управлінських операцій           | Скорочення часу обробки інформації, зниження кількості помилок                     |
| Система KPI                  | Використання ключових показників ефективності для оцінювання результатів діяльності працівників та підрозділів      | Підвищення мотивації персоналу та результативності роботи                          |
| Система управління якістю    | Впровадження стандартів контролю якості виконання робіт та продукції                                                | Підвищення якості послуг та зміцнення конкурентних позицій                         |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

До найбільш ефективних управлінських інструментів, що можуть бути застосовані на підприємстві, належать: реінжиніринг бізнес-процесів, цифровізація управління, використання ERP-систем, система ключових показників ефективності (KPI) та управління якістю.

Впровадження зазначених інструментів забезпечить підвищення ефективності управління підприємством і сприятиме більш раціональній організації його бізнес-процесів [26].

Крім того, важливим напрямом удосконалення управління бізнес-процесами є автоматизація управлінської діяльності, що передбачає використання сучасного програмного забезпечення для планування, обліку та контролю виробничих процесів. Це дозволить підвищити прозорість управління, зменшити адміністративні витрати та забезпечити оперативність прийняття управлінських рішень.

Напрями впровадження управлінських інструментів у діяльність ППВП «Будсервіс» узагальнено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Напрями впровадження управлінських інструментів у діяльність ППВП «Будсервіс»

| Напрямок впровадження             | Зміст заходів                                                                           | Очікуваний результат                                             |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Автоматизація управління          | Впровадження програмних продуктів для ведення обліку, планування та контролю діяльності | Підвищення ефективності управління підприємством                 |
| Оптимізація документообігу        | Перехід до електронного документообігу                                                  | Скорочення витрат часу на обробку документації                   |
| Удосконалення системи контролю    | Запровадження системи KPI для оцінювання діяльності працівників                         | Підвищення продуктивності праці                                  |
| Підвищення кваліфікації персоналу | Проведення навчання щодо використання нових технологій та управлінських методів         | Зростання професійного рівня працівників                         |
| Покращення управління ресурсами   | Впровадження системи планування та контролю використання матеріальних ресурсів          | Зниження витрат та підвищення ефективності використання ресурсів |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Таким чином, використання сучасних управлінських інструментів у діяльності ППВП «Будсервіс» сприятиме підвищенню ефективності управління, оптимізації бізнес-процесів, зниженню витрат та покращенню

результатів господарської діяльності. Реалізація запропонованих заходів забезпечить зміцнення конкурентних позицій підприємства та його стабільний розвиток у довгостроковій перспективі.

Оцінка економічної ефективності запропонованих заходів підтверджує доцільність їх впровадження та дозволяє визначити очікувані результати їх реалізації у діяльності підприємства [27].

Економічна ефективність заходів з удосконалення бізнес-процесів проявляється у зростанні продуктивності праці, зниженні витрат, покращенні використання ресурсів та підвищенні якості управління. У даній роботі така оцінка базується на прогностичних змінах показників діяльності ППВП «Будсервіс».

Відображення основних витрат на впровадження заходів з оптимізації бізнес-процесів підприємства подано у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Основні витрати на впровадження заходів з оптимізації бізнес-процесів  
ППВП «Будсервіс»

| Захід                                        | Основні складові витрат                                                        | Очікуваний результат                               |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Впровадження інформаційних систем управління | Придбання програмного забезпечення, налаштування системи, навчання працівників | Підвищення ефективності управління підприємством   |
| Автоматизація документообігу                 | Впровадження електронної системи обліку та обміну документами                  | Скорочення часу обробки документації               |
| Підвищення кваліфікації персоналу            | Проведення навчання, тренінгів та семінарів для працівників                    | Підвищення професійного рівня персоналу            |
| Удосконалення системи планування та контролю | Розробка внутрішніх регламентів, впровадження системи оцінювання діяльності    | Покращення координації та контролю бізнес-процесів |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Орієнтовні загальні витрати на впровадження запропонованих заходів становлять близько 170 тис. грн, що включає витрати на придбання програмного забезпечення, навчання персоналу та впровадження систем автоматизації. Додатково слід врахувати можливі супутні витрати, пов'язані з технічною підтримкою та адаптацією інформаційних систем до специфіки діяльності підприємства.

Впровадження сучасних інформаційних технологій, автоматизації документообігу, удосконалення системи планування та контролю діяльності, а також підвищення кваліфікації персоналу сприятиме покращенню організації бізнес-процесів підприємства та підвищенню ефективності використання ресурсів. У сукупності це дозволить скоротити час виконання управлінських процедур, знизити рівень помилок та підвищити оперативність прийняття рішень [28; 29].

Очікувані результати реалізації запропонованих заходів узагальнено у таблиці 3.5.

Таким чином, впровадження запропонованих заходів дозволить підвищити ефективність управління підприємством, покращити використання ресурсів та забезпечити більш результативну організацію діяльності. Це сприятиме зміцненню конкурентних позицій підприємства та створить передумови для його подальшого розвитку, зокрема через підвищення його адаптивності до змін зовнішнього середовища.

Таблиця 3.5

Очікувані результати впровадження заходів щодо вдосконалення бізнес-процесів

| Напрямок удосконалення               | Характер впливу                                             | Очікуваний економічний ефект                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Автоматизація управлінських процесів | Підвищення оперативності обробки інформації                 | Скорочення управлінських витрат                 |
| Оптимізація використання ресурсів    | Покращення контролю за використанням матеріалів та ресурсів | Зниження витрат підприємства                    |
| Підвищення кваліфікації персоналу    | Зростання професійного рівня працівників                    | Підвищення продуктивності праці                 |
| Удосконалення системи управління     | Покращення координації між підрозділами                     | Підвищення ефективності діяльності підприємства |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

У третьому розділі бакалаврської роботи обґрунтовано напрями удосконалення бізнес-процесів ППВП «Будсервіс» з урахуванням результатів проведеного аналізу діяльності підприємства. Встановлено, що підвищення ефективності його функціонування залежить від рівня організації та

управління бізнес-процесами, раціонального використання ресурсів і впровадження сучасних управлінських інструментів.

У ході дослідження запропоновано комплекс заходів, зокрема: автоматизацію управлінських процесів, удосконалення організації виробничої діяльності, оптимізацію використання матеріальних ресурсів, підвищення кваліфікації персоналу та впровадження системи контролю результатів діяльності.

Особливу увагу приділено застосуванню сучасних управлінських інструментів, таких як ERP-системи, цифровізація бізнес-процесів, система КРІ та автоматизація документообігу. Їх використання дозволяє підвищити оперативність управління, покращити контроль за виконанням завдань та забезпечити ефективну організацію діяльності підприємства [30].

Проведена оцінка економічної ефективності підтвердила доцільність впровадження запропонованих заходів. Очікується зростання прибутку підприємства, зниження витрат та підвищення загальної ефективності господарської діяльності.

Отже, реалізація запропонованих заходів дозволить ППВП «Будсервіс» підвищити ефективність використання ресурсів, зміцнити конкурентні позиції та забезпечити стабільний розвиток у перспективі.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У ході дослідження були вивчені теоретико-методичні та практичні аспекти управління бізнес-процесами на підприємствах будівельної та сервісної сфер. Встановлено, що управління бізнес-процесами є невід'ємною складовою системи менеджменту, що забезпечує цілісність діяльності підприємства, раціональне використання ресурсів і підвищення результативності роботи.

Було розкрито сутність процесного підходу, який дозволяє оптимізувати трудові, матеріальні та фінансові ресурси, скоротити час виконання робіт і забезпечити високу якість надання послуг. Ефективне управління бізнес-процесами потребує комплексного застосування методів аналізу та синтезу, системного підходу, статистико-економічних методів, графічного моделювання та вивчення внутрішньої документації підприємства. Поєднання цих методів дозволяє отримати об'єктивну оцінку ефективності діяльності, виявити проблемні ділянки та сформулювати підстави для подальшого вдосконалення процесів.

Організаційно-економічний аналіз ППВП «Будсервіс» показав, що існуюча система управління бізнес-процесами має низку сильних сторін, серед яких досвідчений та кваліфікований персонал, стабільні партнерські зв'язки, наявність необхідних виробничих ресурсів. Водночас виявлено проблемні аспекти, такі як недостатня автоматизація управлінських процесів, залежність від зовнішніх постачальників та високі логістичні витрати.

Впровадження процесного підходу та системи ключових показників ефективності (KPI) дозволяє підвищити прозорість бізнес-процесів, своєчасно ідентифікувати проблеми та приймати обґрунтовані управлінські рішення. Проведений SWOT-аналіз бізнес-процесів сприяв визначенню пріоритетних напрямів розвитку підприємства, враховуючи внутрішні сильні і слабкі сторони, а також зовнішні можливості та загрози, що формують стратегічне бачення розвитку ППВП «Будсервіс».

На основі проведеного аналізу запропоновано наступні заходи для підвищення ефективності бізнес-процесів та зміцнення конкурентоспроможності підприємства:

Впровадження сучасних інструментів планування, автоматизованих систем і цифрових платформ дозволить підвищити точність планування, забезпечити координацію підрозділів та скоротити затримки у виконанні робіт.

Створення резервних джерел постачання матеріалів, встановлення механізмів контролю цін та оптимізації закупівель зменшить фінансові ризики і забезпечить безперервність виробничого процесу.

Оптимізація маршрутів доставки матеріалів та обладнання, впровадження систем моніторингу руху ресурсів сприятиме зниженню транспортних витрат і скороченню часу доставки.

Забезпечення своєчасного постачання ресурсів, оновлення техніки та підвищення кваліфікації персоналу мінімізує простої, підвищить продуктивність праці та забезпечить стабільність виконання робіт.

Використання сучасних цифрових систем контролю та моніторингу виконаних робіт дозволить зменшити ризик дефектів, підвищити точність перевірок і рівень задоволеності клієнтів.

Впровадження інструментів аналізу рентабельності проектів і автоматизованого планування витрат дозволить ефективніше використовувати фінансові ресурси та підвищити прибутковість підприємства

Використання SWOT-аналізу та KPI для системної оцінки бізнес-процесів забезпечує основу для розробки стратегій підвищення конкурентоспроможності та стабілізації діяльності підприємства в умовах нестабільного економічного середовища.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дергачов Є. В., Фіщук К. О. Методичні підходи до аналізу та оптимізації бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2020. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8382> (дата звернення: 05.03.2026). DOI: [10.32702/2307-2105-2020.11.99](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.11.99)
2. Валінкевич, Н., & Коценко, М. Особливості функціонування торговельного підприємництва в умовах сучасних викликів. Економіка та суспільство, 2024. № 63. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-4>
3. Соколова, Н. Оцінка впливу ефективності бізнес-процесів на конкурентостійкість підприємств електронного бізнесу. Економіка та суспільство, 2023. № 53. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-53-47>
4. Скляр Д.В. Концептуальні засади управління бізнес-процесами підприємств електронної комерції. Держава та регіони. 2020. № 6 (117). DOI: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-6-14>
5. Волонтир Л.О. Технології електронної комерції як засіб підвищення конкурентоспроможності підприємств. Сучасні проблеми і перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в умовах глобалізації економіки : матеріали XI Міжнар. наук.-практ. конф. (7 грудня 2019 р). / відп. ред. В.В. Чудовець. Вип. 13. Ч. 1. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2019. С. 114–116.
6. Артюх, О., & Чернишова, Л. Оцінка результативності бізнес-процесів на підприємствах роздрібної торгівлі: огляд підходів. Економіка та суспільство, 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-7>
7. Чорна Н.П., Уніят Л.М. Теоретичні аспекти поняття бізнес-процесів, їх класифікації в діяльності підприємств. Інноваційна економіка. 2022. № 4 (92). С. 46-54.
8. Курбацька Л. М., Самілик Т. М., Шутько Т. І. Сучасні форми організації бізнес-процесів: аналітика та оцінка ефективності. *Економіка та держава*. 2021. № 7. С. 57–61. DOI: [10.32702/2306-6806.2021.7.57](https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.7.57)

9. Автоматизація бізнес-процесу роздрібного продажу. URL: <https://fortb2b.com.ua/ua/useful/avtomatizatsiya-biznes-protsesiv-rozdribnogo-prodazhu/>
10. Коваленко Н., Манжула В. Реінжиніринг бізнес-процесів як інструмент розвитку підприємства. Економіка та суспільство. 2021. № 33. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-84>
11. Будько О. В., Снімщikov А. О. Аналітичне забезпечення управління бізнес-процесами суб'єктів господарювання. Економічний вісник Дніпровського державного технічного університету, 2024, №1 (8): С. 77-83.
12. Гурко А. С. Удосконалення управління бізнес-процесами підприємства. MS thesis. Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024. С. 104-107.
13. Найчук-Хрущ М., Конахович В. Інноваційні підходи до формування бізнес-процесів як структурного елементу інтелектуального капіталу підприємства. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-16>
14. Сарай Н. І. Оптимізація управління бізнес-процесами на підприємстві. Інноваційна економіка. 2020. № 1-2. С. 79-84.
15. Надточій І. І. Сутністо-змістова характеристика бізнеспроцесів та особливості управління ними. Вісник ХНАУ. Серія : Економічні науки. 2020. № 4. Т 2. С. 102-111. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua//handle/123456789/2452>
16. Міщук І. П., Марій О.Т. Управління логістичними бізнес-процесами підприємств торгівлі: проблеми теорії та практики. Вісник СНАУ. Економіка і менеджмент. 2019. № 4 (82). С.153-159.
17. Шарко В. В., Нікітішин А. О. Управління бізнес-процесами підприємства: процесний підхід. Вісник Хмельницького національного університету. 2020. Том 2. №4. С. 268-273. URL: [http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/11/vknu-es-2020-n-4-t2-284\\_46.pdf](http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/11/vknu-es-2020-n-4-t2-284_46.pdf)

18. Свиноус І. В., Гринчук Ю. С., Биба В. А., Туржанський В. А., Хайнас А. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення як ключовий елемент системи антикризового стратегічного управління конкурентоспроможністю підприємства. *Агросвіт*. № 22. 2025. С. 77-84. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6792.2025.22.77>
19. Гросул В. А., Аскеров Т. Т. Сутність та ключові аспекти адаптації підприємств роздрібної торгівлі. *Інтелект XXI*. 2019. № 2. С. 22–26.
20. Ольшанський О. В. Аналіз методів удосконалення бізнес-процесів підприємств торгівлі. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2019. № 2 (107). С. 104–110.
21. Томчук В. Використання діджитал-технологій для комплексної автоматизації бізнес-процесів на підприємстві. *Економіка та суспільство*. 2023. № 52. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-52-18>
22. Мірошник Р., Дереворіз М. Особливості аналізування бізнес-процесів підприємств у сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2024. № 62. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-74>
23. Склярук І., Вовк Н. Управлінський облік бізнес-процесів в умовах діджиталізації. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-69>.
24. Івата В., Погорєлова О., Бурлан, С. Облікове-аналітичне забезпечення бізнес-процесів в умовах економічної нестабільності: ключові аспекти. *Економіка та суспільство*. 2023. № 50. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-46>
25. Другова О. Використання цифрових технологій для оптимізації управління розвитком бізнесу. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2024. № (3 (12)). С. 85-90. <https://doi.org/10.32782/dees.12-15>
26. Косенко А. В., Ваніна Я. А. Удосконалення управління бізнес-процесами на підприємствах України. *Актуальні проблеми державного управління*. 2020. № 2. С. 70-76.

27. Ареф'єва О. В., Побережна З. М. Організаційно-економічне забезпечення антикризового управління бізнес-процесами при реалізації реінжинірингу діяльності підприємства. Економічний вісник Дніпровської політехніки. 2020. С. 155-162. <https://doi.org/10.33271/ebdut/72.155>
28. Ван Дунчен Світові тенденції в управлінні бізнес-процесами підприємства. Бізнес Інформ. 2020. №10. С. 407–412. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-10-407-412>
29. Шульга О. А. Технологія розробки та управління бізнес-процесами: навч. посіб. Для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» Київ: ЦП КОМПРИНТ, 2024. 122 с.
30. Івченко Є. А., Хімченко А. О. Цифрова трансформація систем управління бізнес-процесами на українських підприємствах. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2024. № 286. С. 45-50. DOI:10.33216/1998-7927-2024-286-6-45-50.
31. Пронько Л. М., Просеков А. Д. Діджиталізація бізнес-процесів українських підприємств: стан, тенденції та бар'єри розвитку. *Ефективна економіка*. 2025. № 4. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.4.79>

## ДОДАТКИ

Додаток А

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДНУ «ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ»  
ДУ «НАУКОВО-МЕТОДИЧНИЙ ЦЕНТР ВИЩОЇ ТА ФАХОВОЇ  
ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ»  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**



## МАТЕРІАЛИ

**Всеукраїнської науково-практичної конференції  
здобувачів вищої освіти**

**МОЛОДЬ – АГРАРНИЙ НАУЦІ І ВИРОБНИЦТВУ**

**Інноваційні пріоритети у розвитку  
економіки та менеджменту**

**18 березня 2026 року**

Біла Церква  
2026

**УДК: 658.818.3:69**

**БРУС О.В.**, студент 5 курсу

Науковий керівник – **ГРИНЧУК Ю.С.**, д-р екон. наук

*Білоцерківський національний аграрний університет*

## **УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА БУДІВЕЛЬНОЇ ТА СЕРВІСНОЇ СФЕРИ**

У тезах досліджено особливості управління бізнес-процесами підприємств будівельної та сервісної сфери. Обґрунтовано необхідність їх удосконалення в сучасних умовах господарювання. Визначено основні напрями оптимізації бізнес-процесів на підприємстві.

**Ключові слова:** бізнес-процеси, управління підприємством, оптимізація процесів, будівельна сфера, ефективність діяльності.

У сучасних умовах функціонування економіки підприємства будівельної та сервісної сфери стикаються з низкою викликів, серед яких зростання конкуренції, обмеженість ресурсів, нестабільність ринкового середовища та необхідність підвищення якості виконання робіт і надання послуг. За таких умов важливого значення набуває ефективне управління бізнес-процесами підприємства, яке дозволяє забезпечити раціональне використання ресурсів, підвищення продуктивності праці та конкурентоспроможності організації.

Бізнес-процеси є основою функціонування будь-якого підприємства, оскільки вони охоплюють усі види діяльності, спрямовані на створення продукції або надання послуг. У науковій літературі бізнес-процес визначають як сукупність взаємопов'язаних дій або операцій, що перетворюють вхідні ресурси на кінцевий результат, який має цінність для споживача [1]. Ефективна організація бізнес-процесів забезпечує узгодженість роботи структурних підрозділів підприємства, підвищує ефективність управління та сприяє досягненню стратегічних цілей підприємства.

Для підприємств будівельної та сервісної сфери бізнес-процеси мають складну структуру, що пов'язано зі значною кількістю виробничих і управлінських операцій. До основних бізнес-процесів таких підприємств належать планування та організація робіт, матеріально-технічне забезпечення, виконання будівельно-монтажних або сервісних робіт, контроль якості, взаємодія з клієнтами та реалізація послуг. Водночас важливу роль відіграють допоміжні процеси, зокрема управління персоналом, фінансове планування, логістика та інформаційне забезпечення діяльності підприємства [2].

У процесі діяльності підприємств часто виникають проблеми, пов'язані з неефективною організацією бізнес-процесів. Серед найбільш поширених можна виділити недостатню координацію між структурними підрозділами, дублювання функцій, надмірну тривалість виконання окремих операцій, недостатній рівень автоматизації управлінських процесів та нераціональне використання ресурсів. Усе це призводить до зниження ефективності діяльності підприємства та втрати його конкурентних переваг.

Одним із напрямів підвищення ефективності діяльності підприємств є застосування процесного підходу до управління. Процесний підхід передбачає розгляд діяльності підприємства як системи взаємопов'язаних процесів, що дозволяє більш ефективно координувати роботу підрозділів, оптимізувати використання ресурсів та підвищити якість управлінських рішень [3].

Удосконалення бізнес-процесів підприємства може здійснюватися за допомогою різних управлінських інструментів. Одним із них є реінжиніринг бізнес-процесів, який передбачає радикальне перепроєктування процесів з метою суттєвого підвищення ефективності діяльності підприємства. Також важливе значення має використання методів бенчмаркінгу, які дозволяють порівнювати діяльність підприємства з кращими практиками галузі та впроваджувати найбільш ефективні управлінські рішення.

Важливим напрямом оптимізації бізнес-процесів є також впровадження сучасних інформаційних технологій. Використання цифрових систем управління підприємством

сприяє автоматизації документообігу, підвищує швидкість обробки інформації, покращує контроль за виконанням виробничих завдань та дозволяє більш ефективно координувати діяльність структурних підрозділів [4].

Актуальність удосконалення бізнес-процесів можна розглянути на прикладі підприємств будівельної та сервісної сфери, зокрема ППВП «Будсервіс». Для таких підприємств важливим є підвищення ефективності планування виробничих робіт, оптимізація використання матеріальних ресурсів, удосконалення системи контролю якості виконаних робіт та покращення взаємодії між структурними підрозділами. Значну роль у цьому відіграє також підвищення кваліфікації персоналу та впровадження сучасних методів управління діяльністю підприємства.

Вдосконалення бізнес-процесів дозволяє підприємствам підвищити продуктивність праці, скоротити витрати, покращити якість виконання робіт і підвищити рівень задоволеності клієнтів. У довгостроковій перспективі це сприяє зміцненню позицій підприємства на ринку та забезпечує його стабільний розвиток.

Таким чином, удосконалення бізнес-процесів підприємств будівельної та сервісної сфери є важливим фактором підвищення ефективності їхньої діяльності. Використання сучасних управлінських підходів та інструментів оптимізації процесів дозволяє забезпечити раціональне використання ресурсів, покращити організацію виробничої діяльності та підвищити конкурентоспроможність підприємства. Упровадження таких підходів на підприємствах, зокрема на ППВП «Будсервіс», сприятиме підвищенню результативності управління та забезпеченню їх сталого розвитку.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Тугай О. А., Ширшикова М. С. Оптимізація бізнес-процесів будівельних організацій в умовах цифровізації. Шляхи підвищення ефективності будівництва в умовах формування ринкових відносин. 2021. Вип. 47. С. 135–144.
2. Белобородова М. В., Зайченко К. М. Підвищення ефективності діяльності підприємства на основі управління бізнес-процесами. Бізнес Інформ. 2021. №12. С. 294–300. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-12-294-300>
3. Шкурат М. Є., Узбек Г. Р. Сучасні методи підвищення ефективності бізнес-процесів компаній в епоху цифрової трансформації // Бізнес Інформ. 2024. № 5. С. 136–145. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-5-136-145>
4. Деркач А. Реінжиніринг бізнес-процесів будівельного підприємства в умовах цифровізації // Ways to Improve Construction Efficiency. 2022. № 50(2). С. 251–265. – DOI: [https://doi.org/10.32347/2707-501x.2022.50\(2\).251-265](https://doi.org/10.32347/2707-501x.2022.50(2).251-265)

**Оцінка ефективності основних бізнес-процесів ППВП «Будсервіс»**

| <b>Бізнес-процес</b>    | <b>Сильні сторони</b>                                                                                                                                                           | <b>Проблемні аспекти</b>                                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управління замовленнями | Наявність постійних клієнтів і стабільний попит на будівельні послуги; наявність досвіду ведення переговорів та укладання договорів; чітке визначення термінів виконання робіт. | Можливі затримки в погодженні договорів через бюрократичні процедури; неповна інформація про потреби клієнтів на початковому етапі.                         |
| Закупівлі               | Співпраця з перевіреними постачальниками; наявність встановлених процедур замовлення та контролю поставок; забезпечення стабільності постачання основних матеріалів.            | Коливання цін на будівельні матеріали, що впливають на бюджет проектів; ризики затримок постачання через логістичні проблеми або нестачу ресурсів на ринку. |
| Виробничий процес       | Досвідчені працівники та високий рівень кваліфікації персоналу; наявність необхідної техніки та обладнання; організована структура будівельних бригад.                          | Можливі простої через нестачу матеріалів або несвоєчасну доставку ресурсів; ризики простоїв техніки через технічні несправності.                            |
| Логістика               | Налагоджена організація транспортування матеріалів і обладнання; планування маршрутів доставки; контроль за рухом ресурсів на об'єкті.                                          | Підвищені транспортні витрати через зростання вартості пального або неефективну маршрутизацію; затримки доставки матеріалів на об'єкт.                      |
| Фінансове управління    | Системний контроль витрат; облік фінансових потоків; можливість аналізу доходів та витрат проектів; формування фінансової звітності.                                            | Необхідність покращення планування витрат і прогнозування фінансових потоків; обмежена автоматизація фінансового аналізу.                                   |
| Контроль якості         | Наявність процедур перевірки виконаних робіт; відповідність результатів встановленим стандартам; проведення технічного нагляду на об'єкті.                                      | Недостатня автоматизація контролю; ризик пропуску дефектів через ручну перевірку; обмежене використання сучасних цифрових систем контролю якості.           |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

Додаток В

Таблиця 2.7

**Показники ефективності основних бізнес-процесів ППВП  
«Будсервіс» (KPI)**

| <b>Бізнес-процес</b>    | <b>Показник (KPI)</b>        | <b>Характеристика показника</b>                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управління замовленнями | Рівень виконання замовлень   | Відображає частку замовлень, виконаних у встановлений строк, що дозволяє оцінити оперативність та ефективність роботи з клієнтами.                                   |
| Планування робіт        | Точність планування          | Визначає відповідність фактичних строків виконання робіт запланованим, що дає змогу оцінити ефективність розподілу ресурсів та координації підрозділів.              |
| Закупівлі               | Час забезпечення матеріалами | Визначає середній період постачання необхідних ресурсів та матеріалів, що дозволяє оцінити оперативність закупівельного процесу та його вплив на виконання проєктів. |
| Логістика               | Витрати на транспортування   | Відображає частку транспортних витрат у загальній собівартості робіт, що дозволяє контролювати ефективність переміщення матеріалів і техніки.                        |
| Виробничий процес       | Продуктивність праці         | Характеризує обсяг виконаних робіт на одного працівника або бригаду за певний період, що дає змогу оцінити ефективність використання трудових ресурсів.              |
| Контроль якості         | Рівень дефектності           | Визначає кількість виявлених недоліків у виконаних роботах, що дозволяє оцінити ефективність контролю та дотримання стандартів якості.                               |
| Фінансове управління    | Рентабельність робіт         | Показує співвідношення прибутку до витрат на виконання робіт, що дозволяє оцінити економічну ефективність підприємства та окремих проєктів.                          |

Джерело: сформовано автором на основі господарської діяльності підприємства.

**Проблеми та недоліки у функціонуванні бізнес-процесів ППВП  
«Будсервіс»**

| <b>Бізнес-процес</b> | <b>Проблема</b>                      | <b>Причини виникнення</b>                                                                                                                               | <b>Наслідки</b>                                                                                                             |
|----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Планування робіт     | Недостатня точність планування       | Неповна або несвоєчасна інформація щодо наявних матеріалів, трудових та фінансових ресурсів; недостатнє використання сучасних планувальних інструментів | Затримки виконання робіт, неефективне використання ресурсів, порушення графіків будівництва                                 |
| Закупівлі            | Нестабільність постачання матеріалів | Коливання цін на ринку, залежність від зовнішніх постачальників, відсутність резервних джерел постачання                                                | Збільшення витрат, можливі простої у виробничому процесі, зниження фінансової ефективності проектів                         |
| Логістика            | Високі транспортні витрати           | Зростання вартості пального та експлуатаційних витрат, неефективне планування маршрутів доставки                                                        | Підвищення собівартості робіт, збільшення часу доставки матеріалів, ризик порушення строків виконання замовлень             |
| Виробничий процес    | Можливі простої техніки та бригад    | Несвоєчасне постачання ресурсів, технічні несправності обладнання, недостатня координація між підрозділами                                              | Зниження продуктивності праці, невиконання планових обсягів робіт, зростання непродуктивних витрат                          |
| Контроль якості      | Недостатня автоматизація             | Обмежене використання цифрових систем моніторингу та контролю, застарілі методи перевірки                                                               | Ризик виникнення дефектів у виконаних роботах, зниження задоволеності клієнтів, потенційне зменшення репутації підприємства |

Джерело: сформовано автором.

Додаток Д

Таблиця 3.1

## Заходи оптимізації бізнес-процесів ППВП «Будсервіс»

| Напрямок оптимізації                                    | Зміст запропонованих заходів                                                                                                                                             | Очікуваний результат                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Автоматизація управління бізнес-процесами               | Впровадження сучасних інформаційних систем управління підприємством; автоматизація бухгалтерського, складського та управлінського обліку                                 | Підвищення оперативності обробки інформації, зменшення помилок у документації, покращення контролю за використанням ресурсів      |
| Удосконалення організації виробничих процесів           | Встановлення чіткого розподілу функцій між працівниками; впровадження системи планування та контролю виконання робіт; використання сучасних методів управління проєктами | Підвищення продуктивності праці, скорочення строків виконання робіт, покращення координації між підрозділами                      |
| Оптимізація використання матеріальних ресурсів          | Удосконалення системи планування закупівель; контроль використання матеріалів; оптимізація складських запасів                                                            | Зниження матеріальних витрат, раціональне використання ресурсів, зменшення втрат та надлишкових запасів                           |
| Підвищення кваліфікації персоналу                       | Організація професійного навчання працівників; проведення тренінгів з використання нових технологій та програмного забезпечення                                          | Підвищення продуктивності праці, покращення якості виконання робіт, зменшення кількості помилок                                   |
| Удосконалення системи контролю та оцінювання діяльності | Запровадження системи ключових показників ефективності (KPI); регулярний моніторинг результатів діяльності підрозділів                                                   | Підвищення ефективності управління, своєчасне виявлення проблем у бізнес-процесах, покращення результатів діяльності підприємства |

Джерело: сформовано автором.