


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 073 «Менеджмент»

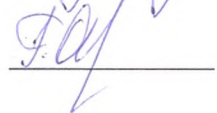
Допускається до захисту  
Завідувач кафедри менеджменту

  
д-р екон. наук, професор Ю. С. Гринчук  
« 22 » 05 2023 року

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**  
**«УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ**  
**ПІДПРИЄМСТВА**  
**на прикладі ТОВ «СВП ПЛЮС»**

Виконав: Ковальчук Михайло Сергійович 

Керівник: доктор філософії Утеченко Д.М. 

Рецензент: к. е. н., доцент Гаврик О.Ю. 

Я, **Ковальчук Михайло Сергійович**, засвідчую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.


Біла Церква – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Затверджую

Гарант ОПП «Менеджмент»

 доцент Н. В. Коваль  
«21» березня 2022 року

**ЗАВДАННЯ**

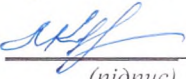
на кваліфікаційну роботу бакалавра  
Ковальчуку Михайлу Сергійовичу

Тема: «Удосконалення бізнес-процесів підприємства на прикладі ТОВ «СВП Плюс»  
Перелік питань, що розробляються в роботі: визначити сутність терміна «бізнес-процеси», розглянути їх класифікацію та навести характеристики; охарактеризувати найважливіші основи прийняття рішень в управлінні бізнес-процесами на підприємствах; навести організаційно-економічну характеристики ТОВ «СВП Плюс»; охарактеризувати організацію інформаційних ресурсів для управління бізнес-процесами компанії; визначити рівень ефективності управління бізнес-процесами у ТОВ «СВП Плюс»; визначити основні напрямки вдосконалення бізнес-процесів в ТОВ «СВП Плюс»  
Вихідні дані: законодавчі та нормативно-правові акти, публікації у періодичних виданнях, звітність ТОВ «СВП Плюс»

**Календарний план виконання роботи**

Етап виконання	Дата виконання етапу	Відмітка про виконання
Огляд літератури	березень - грудень 2022	виконано
Аналітична частина	січень - лютий 2023	виконано
Рекомендаційна частина	березень - квітень 2023	виконано
Оформлення роботи	квітень 2023	виконано
Перевірка на плагіат	травень 2023	виконано
Подання на рецензування	травень 2023	виконано
Попередній розгляд на кафедрі	травень 2023	виконано

Керівник кваліфікаційної роботи  д-р філософії Утченко Д.М.  
(підпис)

Здобувач  Ковальчук М.С.  
(підпис)

Дата отримання завдання «22» березня 2022 р.

## РЕФЕРАТ

*Ковальчук М.С.*

### **«УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА НА ПРИКЛАДІ ТОВ «СВП ПЛЮС»**

Функціонування виробничого підприємства у ринкових умовах створили передумови до формування нового типу фахівця, трудова діяльність якого не забезпечує отримання достатнього економічного ефекту, що свідчить про низький рівень управління бізнес-процесами та призводить до збиткової діяльності підприємств. Що і спонукало вибір даної теми дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних та практичних основ управління бізнес-процесами та показано перспективи їх оптимізації в рамках підвищення ефективності виробничого підприємства.

Предметом дослідження є методи, моделі та інформаційні технології підтримки прийняття управлінських рішень при управлінні бізнес-процесами у товаристві.

Для вирішення поставлених завдань в кваліфікаційній роботі бакалавра використовувався комплекс взаємопов'язаних методів: структурно-логічний аналіз і синтез, порівняння, методи статистичного аналізу, метод експертних оцінок, графічний метод, метод економічного обґрунтування і оптимізації управлінських рішень.

Визначено сутність терміна «бізнес-процеси», розглянуто їх класифікацію та наведено характеристики. Охарактеризовано найважливіші основи прийняття рішень в управлінні бізнес-процесами на підприємстві.

Наведено організаційно-економічну характеристику ТОВ «СВП Плюс».

Охарактеризовано організацію інформаційних ресурсів для управління бізнес-процесами компанії. А також визначено рівень ефективності управління бізнес-процесами у товаристві. Визначено основні напрямки вдосконалення бізнес-процесів в ТОВ «СВП Плюс». Обґрунтовано необхідність розробки реінжинірингу основних бізнес-процесів при впровадженні інноваційних технологій у досліджуваному товаристві.

Бакалаврська робота загальним обсягом 87 сторінок, складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел літератури та додатків. Бакалаврська робота також містить 18 таблиць та 12 рисунків.

**Ключові слова:** бізнес-процеси, оптимізація, цифровізація, потенціал підприємства.

## ABSTRACT

*Kovalchuk M.S.*

### ***"IMPROVEMENT OF BUSINESS PROCESSES OF THE ENTERPRISE ON THE EXAMPLE OF "SVP PLUS" LLC***

The functioning of a manufacturing enterprise in market conditions created the prerequisites for the formation of a new type of specialist, whose labor activity does not ensure obtaining a sufficient economic effect, which indicates a low level of management of business processes and leads to loss-making activities of enterprises. What prompted the choice of this research topic.

The purpose of the qualification work is to generalize the theoretical and practical foundations of business process management and to show the prospects of their optimization within the framework of increasing the efficiency of the production enterprise.

The subject of the study is methods, models and information technologies for supporting managerial decision-making in the management of business processes in the company.

A complex of interrelated methods was used to solve the tasks in the bachelor's qualification work: structural and logical analysis and synthesis, comparison, methods of statistical analysis, method of expert evaluations, graphic method, method of economic justification and optimization of management decisions.

The essence of the term "business processes" is determined, their classification is considered, and their characteristics are given. The most important bases of decision-making in the management of business processes at the enterprise are characterized.

The organizational and economic characteristics of LLC "SVP Plus" are given.

The organization of information resources for managing the company's business processes is characterized. And the level of efficiency of business process management in the company is also determined. The main directions of improvement of business processes in LLC "SVP Plus" have been determined. The need to develop reengineering of the main business processes during the introduction of innovative technologies in the company under study is substantiated.

Bachelor's work with a total volume of 87 pages, consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of used literature sources and appendices. The bachelor thesis also contains 18 tables and 12 figures.

**Keywords:** business processes, optimization, digitalization, enterprise potential.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА	7
1.1. Зміст та сутність бізнес-процесів підприємства.....	7
1.2. Особливості управління бізнес-процесами у товаристві.....	20
1.3. Методичні підходи до аналізу та оптимізації бізнес-процесів.....	28
Висновки до розділу 1.....	35
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ДІАГНОСТИКА УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ТОВ «СВП ПЛЮС»	36
2.1. Організаційно-економічна характеристика ТОВ «СВП Плюс»....	36
2.2. Оцінка зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства....	43
2.3. Організація інформаційних ресурсів управління бізнес-процесами підприємства.....	51
Висновки до розділу 2.....	58
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	60
3.1. Вдосконалення управлінської діяльності через оптимізацію бізнес-процесів в ТОВ «СВП Плюс».....	60
3.2. Оптимізація та моделювання бізнес-процесів на підприємстві.....	71
Висновки до розділу 3.....	77
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналіз господарської діяльності: навчальний посібник / за заг. ред. І.В. Сіменко, Т.Д. Косової. К.: «Центр учбової літератури», 2013. 384 с.
2. Ареф'єва О. В., Луцька Т. В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентоспроможність: монографія. Київ: Вид. Європейського ун-ту, 2009. 96 с.
3. Бавико О.Є., Бавико О.О., Козаков І.О. Організаційна оптимізація антикризового управління бізнес-процесами підприємства в умовах пандемії Соуїб-19. Ефективна економіка. 2020. № 12.
4. Багорка Д.А. Впровадження маркетингової концепції управління в практичну діяльність підприємств. Матеріали XII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи» (28-29. 10.2021), ДДАЕУ. С. 34-37.
5. Биннер Х. Ф. Управление организациями и производством: от функционального менеджмента к процессному/пер. с нем. М.: Альпина Бизнес Бук, 2009. 282 с.
6. Біловодська О. А. Економічне обґрунтування реінжинірингу бізнес-процесів виробничих підприємств: монографія. Суми: Мрія-1, 2010. 440 с.
7. Боримська К.П. Оцінка ефективності інвестиційних проектів в системі контролінгу бізнес-процесів підприємства: проблеми безпеки бізнесу. Ефективна економіка. 2014. № 5.
8. Бурбело Н.О. Побудова процесної моделі управління для підприємства телекомунікаційної сфери. Збірник наукових праць «Економіка. Менеджмент. Бізнес». К.: Вид-во ДУТ. 2015. № 3 (13). С. 44-48.
9. Ван Д. Світові тенденції в управлінні бізнес-процесами підприємства. Бізнес Інформ. 2020. № 10. С. 407-412.
10. Виноградова О. В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті: монографія. Донецьк: Вид. ДонДУЕТ, 2005. 196 с.
11. Вінничук О.Ю. Аналіз систем управління бізнес-процесами для малого і

середнього бізнесу. Науковий вісник Чернівецького університету. Економіка. 2012. Вип. 623-626. С. 311-317.

12. Всяких Е.И., Зуева А.Г., Носков Б.В., Киселев С.П. Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов. Москва: ДМК Пресс, 2012. 246 с.

13. Гарнов А. П. Економіка підприємства. 2014.

14. Гейдор А.П., Заремба К.В. Бізнес-процеси суб'єктів малого бізнесу: оптимізація та визначення ефективності. Ефективна економіка. 2020. -№ 8. - URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2020\\_8\\_27](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_8_27). (дата звернення 14.09.2021).

15. Глушевський В.В. Моделювання потокових процесів розподілу ресурсів і продукції на мережі бізнес-процесів підприємства. Вісник КНУТД: Серія «Економічні науки». 2015. №2 (85). С.139-148.

16. Гончарова О. М. Реінжиніринг бізнес-процесів як метод процесного управління. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2013. №10 (151). С. 78 - 82.

17. Гончарова О. Реінжиніринг бізнес-процесів як метод процесного управління. ВІСНИК Київ. нац. ун-ту ім. Т. Шевченка. 2013. С. 78-82.

18. Горлачук В.В., Яненко І.Г. Економіка підприємства: [навчальний посібник]. Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. 344 с.

19. Григорук П.М., Григорук С.С. Інформаційна модель процесу прийняття рішення. Актуальні проблеми економічної кібернетики: колективна наукова монографія. К.: ВД «Стилос», 2012. С. 154-171.

20. Данченко О.Б. Бедрій Д.О., Семко О.В. Огляд інформаційних технологій управління бізнес-процесами в організаціях. Управління розвитком складних систем. 2020. Вип. 44. С. 20-26.

21. Демиденко В.В. Управління бізнес-процесами як складова процесного підходу до управління підприємством. Ефективна економіка. 2015. № 11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2015\\_11\\_45](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_11_45). (дата звернення 12.09.2021).

22. Демидова М.М., Багорка Д. А. Управління бізнес-процесами оптових торговельних підприємств. The economic comparative studies: theory, methodology, practice: International scientific conference (September 24-25, 2021. Kielce, Poland).

Riga, Latvia : «Baltija Publishing», 2021. 88 pages (pp. 55-60).

23. Дергачов Є.В., Фіщук К.О. Методичні підходи до аналізу та оптимізації бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2020. № 11.

24. Дубініна В.В. Раціоналізація управління бізнес-процесами підприємств: підходи та методи. Економічний простір. 2016. № 113. С. 124-135.

25. Евдокимова Е.Г. Понятие бизнес-процесса. Основные концепции улучшения бизнес-процессов. URL: <http://www.sworld.com.ua/index.php/ru/economy-411/business-economics-and-production/11280-411-0854>. (дата звернення 12.09.2021).

27. Єршова О. О. Зарубіжний досвід ефективного управління бізнес-процесами підприємств. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. 2016. № 6. С. 66-79.

28. Зайченко М.В. Моделювання багатомірної структури бізнес-процесів у товаристві. Молодий вчений. 2016. № 12. С. 750-753.

29. Климчук М. М. Концептуально-методологічні засади управління бізнес-процесами у товаристві. Формування ринкових відносин в Україні. 2020. № 12. С. 85-91.

30. Климчук М.М. Ачкасов І.А., Климчук С.А., Поляк О. П. Вплив ризик-менеджменту на формування стратегії управління бізнес-процесами підприємства в умовах цифрової економіки: міжнародний досвід. Бізнес Інформ. 2021. № 1. С. 272-278.

31. Коненко В. В. Методологія організації та проектування бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2020. № 11. URL:

32. Коненко В. В. Розробка алгоритму проведення реінжинірингу бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2019. № 10. URL:

33. Коптева Г. М. Підходи до оцінки зрілості бізнес-процесів підприємства з позиції їх економічної безпеки. Ефективна економіка. 2020. № 4. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2020\\_4\\_45](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_4_45). (дата звернення 12.09.2021).



34. Корзаченко О.В. Оптимізація бізнес-процесів українських підприємств: проблеми та перспективи. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2013. Вип. 3. С. 64-69.

35. Косенко А.В., Ваніна Я.А. Удосконалення управління бізнес-процесами на підприємствах України. Актуальні проблеми державного управління. 2020. № 2. С. 70-76.

36. 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.

37. Лазаренко Л.О. Сучасна модель управління підприємством. Вісник Хмельницького національного університету. 2010. №4. Т.4. С. 22-25.

38. Лепейко Т.І., Котлик А.В. Процесний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства: монографія. Х.: Вид. ХНЕУ, 2012. 316 с.

39. Мелентьєва О. В. Застосування ABC-методу для аналізу витрат логістичного бізнес-процесу. Наукові праці Національного університету харчових технологій. 2016. Т. 22, № 5. С. 40-46.

40. Мельничук Г.С., Марченко О. І. Окремі аспекти цифровізації бізнес-процесів підприємства в сучасних умовах. Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України. 2021. № 1. С. 169-185.

41. Моргулець О.Б., Нищенко О.В., Зінченко О.В. Впровадження аутсорсингу бізнес-процесів у товаристві. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2020. № 3. С. 283-292.

42. Морщенок Т. С. Теоретичні аспекти управління бізнес-процесами в контексті реалізації стратегії розвитку підприємства. БІЗНЕСІНФОРМ. 2014. № 11. URL: [http://www.business-inform.net/pdf/2014/11\\_0/295\\_302.pdf](http://www.business-inform.net/pdf/2014/11_0/295_302.pdf). (дата звернення 10.09.2021).

43. Надточій І.І. Сутністо-змістова характеристика бізнес-процесів та особливості управління ними. Вісник ХНАУ. Серія: Економічні науки. 2020. № 4(2). С. 102-111.

на основі інформаційної технології в комунікаціях ІТ-проектів. Технічна інженерія. 2021. № 1. С. 59-65.

57. Січко Т. В. Методи моделювання бізнес-процесів підприємства засобами системного аналізу. Галицький економічний вісник. 2016. № 2. С. 190-201.

57. Терехух А.А., Ільницька-Гикавчук Г.Я., Макар О.П. Удосконалення управління бізнес-процесами на підприємствах України. Науковий вісник НЛТУ України. 2015. Вип. 25.7. С. 66-70.

58. Турчак В.В. Управління результативністю бізнес-процесів у малому підприємстві. Актуальні проблеми економіки. 2016. № 4. С. 79-86.

59. Усова Г.В. Підходи та методи реалізації реінжинірингу бізнес-процесів. Економіка. Управління. Інновації. 2013. № 1. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui\\_2013\\_1\\_61](http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2013_1_61). (дата звернення 18.09.2021).

60. Фатенок-Ткачук А. Теоретичні основи обліково-аналітичного забезпечення бізнес-процесів підприємства. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. 2017. № 3. С. 93-100.

58. Федонін О.С., Швиданенко Г.О., Лаврененко В.В. Новітні тенденції розвитку управління підприємствами: монографія. К.: КНЕУ, 2011. 257 с.

61. Фролова Л.В., Кравченко Е.С. Формирование бизнес-модели предприятия. Учебник. К.: Центр учебной литературы, 2012. 384 с.

✓ 62. Хаммер М., Чампи Д. Реінжинірінг корпорации: Манифест революции в бизнесе. пер. с англ. Ю.Е.Корнилович. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. 287с.

✓ 63. Харрингтон Дж., Эсселинг К.С., Нимвегоен Х.В. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация. СПб.: ООО «БМикро», «Азбука», 2002. 328 с.

64. Ходаківський О. М. Управління бізнес-процесами підприємства. Агросвіт. 2017. № 22. С. 60-64.

65. Черкашина М.В., Науменко М.О. Планування бізнес-процесів для організації діяльності підприємства. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2017. Вип. 57. С. 46-52.

66. Шевченко І.В., Скриль О.О, Захарченко Я.Р., Самойленко Ю.М. Моделі оперативного моніторингу бізнес-процесів у підрозділах підприємств. Вісник Кременчуцького національного університету імені М. Остроградського. - 2016. Вип. 6(2). С. 86-93.

67. Юрченко Н.І., Багорка Д.А. Основні напрями інституціоналізації туристичної індустрії Сучасні підходи до соціально-економічного, інформаційного та науково-технічного розвитку суб'єктів національного господарства: колективна монографія / за ред. Л.М. Савчук, Л.М.Бандоріної. Київ: Пороги, 2020. С. 166-177.

68. Ющишина Л.О. Оптимізація виробничої програми за критерієм витрат бізнес- процесів. Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Економіка. 2013. Вип. 1. С. 234-240.