

НАПРЯМ 8. ПІДПРИЄМНИЦТВО, ТОРГІВЛЯ ТА БІРЖОВА ДІЯЛЬНІСТЬ

Кліщ Максим Юрійович

*здобувач ступеня «доктор філософії»,
Хмельницький національний університет*

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-441-5-48>

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВ РИТЕЙЛУ ІЗ ВРАХУВАННЯМ СИСТЕМНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ

Аналізуючи плюралізм підходів до класифікації бізнес-процесів, вітчизняні та зарубіжні вчені класифікують бізнес-процеси на основні та допоміжні. Конкретними прикладами основних бізнес-процесів є: продаж, виробництво, маркетинг, розподіл, обслуговування клієнтів, розробка продукту, адресна доставка продуктів. На відміну від основних процесів, бек-офісні процеси не приносять прибутку для бізнесу. Однак вони створюють відповідне сприятливе середовище для успішної реалізації основних процесів.

Огляд наукової літератури та численних досліджень дозволяє виокремити основні типи бізнес-процесів, які трактуються як основні види діяльності. Основною типовою ознакою, за якою виокремлюють основні бізнес-процеси від допоміжних або «бек-офісних» бізнес процесів є: задоволення потреб споживачів, які безпосередньо впливають на формування доходу підприємства-ритейлу.

Згідно із системним підходом за І.Б. Маркович [1] трансформація є іманентною особливістю, яка відбувається постійно і є явищем безперервної зміни форми. В залежності від ступеня

адаптації підприємства-ритейлу до умов трансформації економічної системи, підходи до управління бізнес-процесами можуть поднуватись у різних варіаціях. Відтак, процесний підхід може поєднуватись з функціональним, стратегічним або іншими підходами. Точка поєднання підходів виступає у ролі точки біфуркації, від якої залежить вибір наступного підходу з метою адаптації підприємства.

Досліджуючи бізнес-процеси підприємств ритейлу, пропонуємо такі концептуальні положення управління бізнес-процесами підприємств ритейлу із врахуванням системних економічних трансформацій:

Перше концептуальне положення стосується адаптації підприємств ритейлерів до змін зовнішнього середовища. Одним із головних завдань керівників підприємств різних форм власності є планування ефективного стратегічного розвитку і забезпечення якісного контролю за виконанням стратегічного плану в довгостроковій перспективі. Але, мінливість зовнішнього середовища потребує імпліmentaції різних підходів до його адаптації: креативного, інноваційного, поведінкового тощо.

Друге концептуальне положення визначає, що при управлінні процесом адаптації підприємства ритейлера до зовнішнього середовища базується на поєднанні декількох підходів: процесного, поведінкового, креативного тощо. Підприємство та його зовнішнє середовище є складними соціально-економічними системами, що мають специфічні характеристики основні з яких – це складність, динамічність та невизначеність. Ці характеристики знаходяться у постійній взаємодії та взаємозалежності.

Третє концептуальне положення передбачає, що при розробці стратегії адаптації потрібно базуватись на оцінці (аналізі) зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства. Стратегічні та тактичні рішення щодо адаптації розробляються фахівцями-індивідами, які мають власне бачення стану підприємства. Оцінюються характеристики зовнішнього середовища на основі думок експертів, а якість такої оцінки залежить від їх компетенції.

Четверте концептуальне положення передбачає, вибір сценарію адаптації підприємства ритейлу з метою ефективного та результативного управління бізнес-процесами та проводиться на основі вибору інформаційного образу підприємства. В результаті адаптації підприємство або його складові (підсистеми / елементи / частини) переходять з одного стану в інший. Внаслідок цього процесу вони накопичують або набувають нових якісних та кількісних особливостей: ознаки, властивості, здібності, характеристики тощо. Підприємство переходить на впровадження процесного підходу.

З використанням процесного підходу в управлінні підприємством відбувається систематична ідентифікація процесів, управління ними та послідовна їх взаємодія. Запухляк І.Б., Зелінська Г.О. та Побігун С.А. виявили, що позитивні прояви впровадження процесного (процесно-орієнтовного) управління полягають в [2]:

- удосконаленні організаційної структури управління;
- оптимізація бізнес-процесів та зміщення акценту з обсягів виробництва на якість продукції;
- стандартизація та сертифікація системи управління підприємства;
- соціальна відповідальність та зміна підходів до мотивації праці;
- впровадження проектного управління в діяльність підприємств;
- перехід до гнучкого та активного розвитку підприємств;
- об'єднання партнерських взаємозв'язків з усіма зацікавленими сторонами;
- налагодження ефективних комунікацій внутрішнього та зовнішнього середовища, що відображається у використанні сучасних інформаційних систем та налагодженні діалогу «працівник – керівник – споживач», створення системи постійного самовдосконалення.

Література:

1. Markovych, I.B. Disclosure of the essence of the notion of transformation of the economic space in the system of categories of development of the national economy. *Ekonomika rozvytku*. 2014. Vol. 2. P. 77–81. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/egro_2014_2_16
2. Запухляк І.Б., Зелінська Г.О., Побігун С.А. Підходи, методи та інструменти управління змінами в системі управління розвитком підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. № 23. С. 204–209.