

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту і логістики



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: Удосконалення бізнес-процесів на підприємстві

ШИФР КРБ. МІЛ.1.111-03.1.20

Здобувачка Єлизавета ПЕТРИЧЕНКО

Керівники к.е.н., доц. Валерія ДРОЗДОВА
ст. викл. Юлія ЛЕВЧУК

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 17.05.2023 р., протокол № 15

Завідувач

кафедри менеджменту і логістики _____ Ірина СЕДІКОВА

(підпис)

Одеса – 2023 р.

АНОТАЦІЯ

Актуальність. Існує безліч причин, які змушують підприємства постійно удосконалюватися, як внутрішні, так і зовнішні, на сучасних ринках. По-перше, з часом ефективність багатьох процесів знижується, якщо їх не підтримувати постійно. По-друге, якщо організація не працює над поліпшенням якості своєї продукції, то її конкуренти незаперечно цим займаються. По-третє, сучасні споживачі стають все більш вимогливими з кожним днем. У цьому контексті висока конкурентоспроможність підприємства залежить від його здатності адаптуватися до ринкових умов, аналізувати та передбачати майбутні тенденції, реагувати на зміни довкілля та відповідати вимогам ринку. Варто зазначити, що зміни не є винятковим явищем, але стають необхідні через прискорений ритм сучасного життя та змінюються умови оточення. Отже, підприємство, яке бажає вижити або покращити своє становище на ринку, повинно постійно вдосконалювати свої технології виробництва та способи організації бізнес-процесів.

У першому розділі **«ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ»** розглянуті роль, сутність бізнес-процесів при управлінні підприємством та особливості оптимізації та аналізу бізнес-процесів.

У другому розділі **«ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА АНАЛІЗ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ФІРМА «ДОМІНАНТА» МПП (ГОТЕЛЬ «ЛОНДОН»)** розглянуті особливості застосування бізнес-процесів у готельному господарстві, досліджена діяльність готелю «Лондон» та дана характеристика бізнес процесів готелю.

У третьому розділі **«ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЮ «ЛОНДОН»»** запропоновано впровадження на основі програмного забезпечення «Едельвейс» та розрахована економічна ефективність системи.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить 65 сторінок, 11 таблиць, 11 рисунків. Перелік посилань нараховує 34 найменування.

Ключові слова: бізнес-процес, бізнес-процеси підприємства, управління бізнес-процесами, діагностика бізнес-процесів, вдосконалення бізнес-процесів.

SUMMARY

Topicality. There are many reasons that compel enterprises to constantly improve, both internally and externally, in today's markets. First, the effectiveness of many processes decreases over time if they are not constantly maintained. Secondly, if the organization does not work on improving the quality of its products, then its competitors are undeniably engaged in this. Thirdly, modern consumers are becoming more demanding every day. In this context, the high competitiveness of the enterprise depends on its ability to adapt to market conditions, analyze and predict future trends, respond to environmental changes and meet market requirements. It is worth noting that changes are not an exceptional phenomenon, but become necessary due to the accelerated pace of modern life and changing environmental conditions. Therefore, an enterprise that wants to survive or improve its position on the market must constantly improve its production technologies and ways of organizing business processes.

The first chapter "THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT AT THE ENTERPRISE" examines the role and essence of business processes in enterprise management and features of business process optimization and analysis.

In the second chapter "ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC CHARACTERISTICS AND ANALYSIS OF BUSINESS PROCESSES OF THE COMPANY "DOMINANT" MPP (HOTEL "LONDON")" the peculiarities of the application of business processes in the hotel industry are considered, the activity of the hotel "London" is studied and the characteristics of the hotel's business processes are given.

In the third section "PROPOSALS FOR IMPROVING THE BUSINESS PROCESSES OF HOTEL "LONDON"" implementation based on the Edelweiss software is proposed and the economic efficiency of the system is calculated.

The bachelor's thesis contains 65 pages, 11 tables, 11 figures. The list of links includes 34 names.

Keywords: business process, enterprise business processes, business process management, business process diagnostics, business process improvement.

ЗМІСТ	Стор.
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ	11
1.1 Роль та сутність бізнес-процесів при управлінні підприємством	10
1.2 Особливості оптимізації та аналізу бізнес-процесів	17
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА АНАЛІЗ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ФІРМА «ДОМІНАНТА» МПП (ГОТЕЛЬ «ЛОНДОН»)	29
2.1. Особливості застосування бізнес-процесів у готельному господарстві	29
2.1. Загальна характеристика діяльності готелю «Лондон»	35
2.3. Характеристика бізнес процесів готелю «Лондон»	41
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЮ «ЛОНДОН»	48
3.1. Передумови впровадження на основі програмного забезпечення «Едельвейс»: опис проєкту	48
3.2. Оцінка економічної ефективності впровадження системи «Едельвейс»	54
Висновки до розділу 3	59
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62

ВСТУП

Існує безліч причин, які змушують підприємства постійно удосконалюватися, як внутрішні, так і зовнішні, на сучасних ринках. По-перше, з часом ефективність багатьох процесів знижується, якщо їх не підтримувати постійно. По-друге, якщо організація не працює над поліпшенням якості своєї продукції, то її конкуренти незаперечно цим займаються. По-третє, сучасні споживачі стають все більш вимогливими з кожним днем. У цьому контексті висока конкурентоспроможність підприємства залежить від його здатності адаптуватися до ринкових умов, аналізувати та передбачати майбутні тенденції, реагувати на зміни довкілля та відповідати вимогам ринку. Варто зазначити, що зміни не є винятковим явищем, але стають необхідні через прискорений ритм сучасного життя та змінюються умови оточення. Отже, підприємство, яке бажає вижити або покращити своє становище на ринку, повинно постійно вдосконалювати свої технології виробництва та способи організації бізнес-процесів.

Мета роботи полягає в удосконаленні бізнес-процесів на підприємстві готельного господарства. Досягнення поставленої мети зумовлює вирішення наступних завдань:

- розкрити сутність бізнес-процесів при управлінні підприємством;
- розглянути особливості оптимізації та аналізу бізнес-процесів
- особливості застосування бізнес-процесів у готельному господарстві;
- розробити напрями удосконалення бізнес-процесів готелю

«Лондон».

Об'єктом дослідження – удосконалення бізнес-процесів готелю «Лондон».

Предмет дослідження є теоретико-методичні аспекти удосконалення управління бізнес-процесами підприємства готельного господарства

Теоретичними й методичними засадами є спостереження, порівняльний метод, метод статичного аналізу та метод відображення наукових досліджень у графічній та табличній формах.

Інформаційну базу дослідження становили нормативно-правові акти України, матеріали Державної служби статистики України, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених з тематики досліджень, форми річної звітності підприємства-бази дослідження.

Результати дослідження можуть бути використані підприємствами в процесі підвищення ефективності функціонування їх системи управління.

ВИСНОВКИ

Бізнес-процеси є основою функціонування будь-якої організації і включають послідовність дій, які перетворюють вхідні ресурси на вихідні продукти або послуги з метою досягнення бізнес-цілей.

Важливою характеристикою бізнес-процесів є їх безперервність. Це означає, що процеси повинні працювати без зупинок і перерв, забезпечуючи стійку та послідовну роботу організації. Крім того, бізнес-процеси повинні мати логічний взаємозв'язок, тобто кожна дія або операція у процесі має бути певним чином пов'язана з іншими діями для досягнення встановлених цілей. Найважливішою характеристикою бізнес-процесу як економічної категорії є «потік» часових сегментів, що становлять конкретний бізнес-процес від входу до виходу. Другу характеристику можна описати як тісний взаємозв'язок цих потоків, тобто має бути узгодженість у наборі виконуваних дій.

Бізнес-процеси також підпорядковані зовнішнім та внутрішнім вимогам. Зовнішні вимоги включають вимоги споживачів, ринкову конкуренцію, законодавство та регулювання, технологічні стандарти тощо. Внутрішні вимоги можуть включати організаційну політику, процедури, культуру, ресурси та інші фактори, які впливають на роботу організації.

Існує три великі групи методів оптимізації бізнес-процесів: стохастичні, детерміновані та комбіновані методи. Однак, практика роботи насичена особистою участю керівництва в оптимізації, що спостерігається практично у всіх організаціях. З одного боку, оптимізація бізнес-процесів є необхідністю для абсолютно всіх компаній, які бажають розвиватися і конкурувати з іншими гравцями ринку, а з іншого - відволікає увагу від стратегічних завдань управління на оптимізацію бізнес-процесів і призводить до методологічних порушень. Доцільно припустити, що вибір єдиної методології оптимізації, що відповідає обсягам і ринку досліджуваної

компанії, є ключем до реальних змін і поліпшення бізнесу, а усунення директивності з процесу оптимізації взагалі є ключем до реальних змін і поліпшення бізнесу.

Аналізувати та вивчати світові тенденції економічної діяльності та використовувати їх готельними компаніями, насамперед для активного використання та розвитку інформаційних технологій та інформаційних додатків для мобільних телефонів, для покращення якості послуг, підвищення конкурентоспроможності, покращення іміджу та репутації готельних компаній, а також зробити їх більш привабливими та унікальними для своїх клієнтів. Вплив.

У третьому розділі проаналізовано результати використання АСУ на підприємствах та визначено доцільність впровадження такої системи на підприємствах. Для визначення найбільш ефективного способу реалізації цього завдання запропоновано три альтернативні методи: розробка власного програмного забезпечення, придбання програмного забезпечення та оренда програмного забезпечення.

Аналіз привабливості проекту визначив оренду ліцензійного програмного забезпечення як найбільш підходящий варіант для впровадження в готелях. Для спрощення реалізації цього завдання було розроблено проект, який детально описує етапи впровадження АСУ та показує часові рамки процесу. Ефективність реалізації проекту оцінюється за допомогою методів розрахунку чистої приведеної вартості, внутрішньої норми дохідності або рентабельності та індексу прибутковості, на основі яких робляться висновки про прийняття проекту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Smith Adam. An inquiry into the nature and causes of the Wealth of Nations. MetaLibri, 2007. 743 p.
2. Taylor Frederick. The principles of scientific management. Floating Press, 2012. 118 p.
3. Davenport Thomas. Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology. Harvard Business School Press. 1993. 352 p.
4. Hammer M., Champy J. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. PerfectBound. 2002. 268 p.
5. Рыбаков М. Бизнес-процессы. Как их описать, отладить и внедрить. Практикум. 2018. 394 с.
6. Rummler G. A., Brache A. P. Improving Performance: How to Manage the White Space in the Organization Chart. Jossey-Bass. 1995. 256 p.
7. Репин В., Елиферов В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. Манн, Иванов и Фербер. 2004. 544 с.
8. Laloux F. Reinventing Organizations: A Guide to Creating Organizations Inspired by the Next Stage in Human Consciousness. Brussels: Nelson Parker, 2014. 382 p.
9. Оболенски Н. Практический реинжиниринг бизнеса. : Издательство «Лори». 2005. 368с.
10. Глущевський В.В. Моделювання поточкових процесів розподілу ресурсів і продукції на мережі бізнес-процесів підприємства. Вісник КНУТД: Серія «Економічні науки». 2015. №2 (85). С.139-148.
11. Райзберг Б. А. Сучасний економічний словник / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовський, Є. Б. Стародубцева; (під заг. ред. Б. А. Райзберга). Київ: ІНФРА, 2019. 511 с.

12. Станковська І. К. Економічна теорія: підручник для підготовки бакалаврів / І. К. Станковська, І. А. Стрілець. Суми: Вид-во СНАУ, 2017. 428 с.
13. Томпсон А. А. Стратегічний менеджмент. Мистецтво розробки та реалізації стратегії: підручник / А. А. Томпсон, Стрикленд А. Дж.; пров. з англ. за ред. Л. Г. Зайцева, М. І. Соколової. Київ: ЮНІТІ, 2017. 576 с.
14. Фатхутдінов Р. А. Інноваційний менеджмент: навч. для студентів вузів, навч. з екон. та техн. спеціальностям / Р. А. Фатхутдінов. Житомир: «Мао», 2017. 442 с.
15. Шадченко Н. Ю. Стратегічний менеджмент: учеб.-метод. посібник для викладачів та студентів / Н. Ю. Шадченко. Київ: Медіа, 2017. 48 с.
16. Царьов В. В. Оцінка конкурентоспроможності підприємств (організацій): теорія та методологія: навч. посібник / В. В. Царьов, А. А. Кантарович, В. В. Черниш. Київ: ЮНІТІ, 2017. 799 с.
17. Економіка та управління на підприємстві: підручник для бакалаврів / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплишев, Є. А. Єрохіна; за редакцією А. П. Агарков. Київ: Дашков і К, 2017. 400 с.
18. Яковенко Є. Г. Економіка праці: навч. посібник / Є. Г. Яковенко, Н. Є. Христюлова, В. Д. Мостова. Київ: ЮНІТІ, 2017. 319 с.
19. Carlos F. Daganzo. Logistics Systems Analysis [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bookre.org/reader?file=550663>
20. How Do Technological Skills Improve Reverse Logistics? Moderating Role of Top Management Отримання та Інноваційність [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/article/001e8fd82da5494bb72e866d78ee27ce>
21. Porter M. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance / M. Porter. Collier Macmillan, London; 2nd edn, Free Press, New York and London, 2015. 356 p

22. Stock R., Lambert M. Douglas. Strategic Logistics Management. - McGraw-Hill. Irwin, 2015. 412
23. . Troy T. Kirby, Duke Wellington i Supply System During Peninsula War, CreateSpace Independent Publishing Platform. 2014. №4. С.22-28.
24. Томпсон А.А. Стрікленд А.Дж. Стратегічний менеджмент. Мистецтво розробки та реалізації стратегії: підручник для ВНЗ. Київ: Банки та біржі, 2017. 576 с.
25. Ахматова М., Попова Є. Теоретичні моделі конкурентоспроможності. Маркетинг. 2013. №4. С. 41-45.
26. Білоусов В.Л. Аналіз конкурентоспроможності фірми. Маркетинг за кордоном. 2013. №5. С. 29-35.
27. Управління бізнес процесами (Business Process Management). URL: <https://biznesua.com.ua/upravlinnya-biznes-protsesami-business-processmanagement/>.
28. Гриненко В.В. Управління та удосконалення бізнес-процесів: конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 147 с.
29. Нетепчук В.В. Управління бізнес-процесами: навчальний посібник. Рівне: НУВГП, 2014. 158 с.
30. Каменнова, М.С., Громов А.И., Гуслистая А.В. Процессноориентированное внедрение ERP-систем. Технологии корпоративного управления. URL: www.iteam.ru/publications/it/section_52/article_1410/.
31. Ван Д. Світові тенденції в управлінні бізнес-процесами підприємства. Бізнес Інформ. 2020. № 10. С. 407-412.
32. 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.
33. . Дергачов Є.В., Фіщук К.О. Методичні підходи до аналізу та оптимізації бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2020. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_11_75

34. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи бакалаврів, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент» всіх форм навчання / Укл. І. О. Седікова, І. І. Савенко, Козак К. Б., В. А. Бондар. Одеса, ОНТУ, 2022. 81 с.