

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: «Управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі
(на матеріалах ПП «ЛТ-Офіс»)»

«Management of business processes of the retail trade enterprise
(on the materials of PE «LT-Office»)»

Виконала: здобувачка другого
(магістерського) рівня вищої освіти, групи
6МНба
спеціальності 073 «Менеджмент»
освітньо-професійної програми «Бізнес-
адміністрування»
Бурштин В. І.
Керівник Джерелюк Ю. О.

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітньо-професійна програма «Бізнес-адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри

к.е.н., доц. _____ Руслан НАБОКА

«05» _____ 10 _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Буришин Валентині Іванівні

1. Тема роботи: Управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі

(на матеріалах ПП «ЛТ-Офіс»)

керівник роботи Джерелюк Юлія Олександрівна, д.е.н., професор

затверджена наказом закладу вищої освіти від 04 жовтня 2023 р., № 529-с

2. Строк подання здобувачем роботи 24 січня 2024 р.

3. Вихідні данні до роботи державні статистичні матеріали, планові і звітні дані діяльності ПП «ЛТ-Офіс» за 2020–2022 рр.

4. Зміст кваліфікаційної роботи магістра (перелік питань, що їх належить розробити):

Вступ. Розділ 1. Теоретико-методичні засади управління бізнес-процесами підприємства торгівлі. Розділ 2. Оцінка результативності управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі ПП «ЛТ-Офіс». Розділ 3. Вдосконалення управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі ПП «ЛТ-Офіс». Висновки та пропозиції. Список використаних джерел.

5. Перелік графічного матеріалу (з зазначенням обов'язкових креслень) _____

Робота містить 18 рисунків і 42 таблиці. Наочний матеріал на 7 аркушах.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ім'я та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Консультант з написання I-III розділів</i>	<i>Юлія ДЖЕРЕЛЮК д.е.н., професор</i>		
<i>Консультант з нормоконтролю</i>	<i>Олена БИЛИМ док.філос., ст. викладач</i>		

7. Дата видачі завдання 04 жовтня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Огляд літературних джерел з теми	05.10.2023 – 09.10.2023	виконано
2	Складання і затвердження плану роботи	10.10.2023 – 11.10.2023	виконано
3	Робота над теоретико-методичним розділом	12.10.2023 – 20.10.2023	виконано
4	Робота над дослідницько-аналітичним розділом	21.10.2023 – 05.11.2023	виконано
5	Робота над проєктно-рекомендаційним розділом	06.11.2023 – 20.11.2023	виконано
6	Формулювання висновків за темою дослідження	21.11.2023 – 11.12.2023	виконано
7	Оформлення роботи	12.12.2023 – 10.01.2024	виконано
8	Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання	11.01.2024 – 14.01.2024	виконано
9	Подання роботи для перевірки у КСПНП	12.01.2024	виконано
10	Захист роботи в ЕК	24.01.2024	

Здобувач _____ *Валентина БУРШТИН*

Керівник роботи _____ *Юлія ДЖЕРЕЛЮК*

АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі магістра Бурштин В.І. на тему «Управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі (на матеріалах ПП «ЛТ-Офіс») розглянуто характеристику та класифікацію бізнес-процесів підприємств торгівлі; наведено концептуальні основи управління бізнес-процесами підприємств торгівлі; проаналізовано методичні підходи до оцінювання ефективності та результативності управління бізнес-процесами підприємств торгівлі; проведено оцінювання та ідентифікацію рівня результативності управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі; визначено напрями вдосконалення бізнес-процесів підприємства роздрібної торгівлі; сформовано програму вдосконалення управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі; проведено функціонально-вартісний аналіз з метою оптимізації вартості основних бізнес-процесів підприємства роздрібної торгівлі.

Ключові слова: управління, бізнес-процеси, підприємство роздрібної торгівлі, результативність, оцінка, функціонально-вартісний аналіз, програма вдосконалення.

ANNOTATION

In the master's thesis Burshtyn V.I. on the topic «Management of business processes of the retail trade enterprise (on the materials of PE «LT-Office)» degree examines the characteristics and classification of business processes of trade enterprises; the conceptual foundations of managing business processes of trade enterprises are given; methodical approaches to evaluating the efficiency and effectiveness of managing business processes of trade enterprises are analyzed; evaluation and identification of the level of effectiveness of business process management of the retail trade enterprise was carried out; directions for improving the business processes of the retail trade enterprise are determined; program for improving the management of business processes of a retail trade enterprise was formed; a functional-cost analysis was carried out in order to optimize the cost of the main business processes of the retail trade enterprise.

Key words: management, business processes, retail enterprise, performance, evaluation, functional cost analysis, improvement program.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ	9
1.1. Бізнес-процеси підприємств торгівлі: характеристика та класифікація.....	9
1.2. Концептуальні основи управління бізнес-процесами підприємств торгівлі.....	19
1.3. Методичні підходи до оцінювання ефективності та результативності управління бізнес-процесами підприємств торгівлі	29
Висновки до розділу 1.....	39
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ ПП «ЛТ-ОФІС»	41
2.1. Характеристика стану внутрішнього середовища підприємства як основи оцінювання результативності управління бізнес-процесами з використанням ПЕОМ	41
2.2. Оцінка рівня результативності управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі.....	50
2.3. Ідентифікація рівня результативності управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі	61
Висновки до розділу 2.....	70
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ ПП «ЛТ-ОФІС»	73
3.1. Визначення напрямів вдосконалення бізнес-процесів підприємства роздрібною торгівлі	73
3.2. Формування програми вдосконалення управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі	80
3.3. Підвищення результативності управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі.....	90
Висновки до розділу 3.....	101
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	104
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	108
ДОДАТКИ	112

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних економічних умовах нестабільного зовнішнього середовища бізнесу одним із головних завдань, які стоять перед підприємствами торгівлі, є постійне вдосконалення їх фінансово-господарської діяльності, що майже неможливо без підвищення результативності управління бізнес-процесами. Таким чином, проблеми вдосконалення управління бізнес-процесами підприємств торгівлі в умовах конкуренції є актуальними й потребують подальшого дослідження і вирішення. Управління бізнес-процесами підприємств торгівлі спрямоване на задоволення інтересів споживачів, підвищення стійкості та конкурентоспроможності підприємства у довгостроковій перспективі.

Проблеми управління бізнес-процесами підприємств, зокрема роздрібною торгівлі, були у фокусі наукових інтересів вчених різних країн, серед яких: Б. Берман, І. Височин, О. Виноградова, В. Дубініна, Н. Ільченко, М. Климчук, А. Козаченко, О. Криворучко, М. Леві, Т. Лепейко, Т. Луцька, С. Мельниченко, Н. Микитенко, О. Ольшанський, Н. Сагалакова, Л. Таранюк, Л. Шемаєва, Л. Шимановська-Діанич та ін.

Попри зміни, що відбулися в системі управлінні бізнес-процесами підприємств роздрібною торгівлі, питання підвищення її результативності залишаються дискусійними і малодослідженими. Зазначене обумовлює подальше поглиблення теоретичних і методичних положень, вирішення завдань і надання практичних рекомендацій у сфері управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження кваліфікаційної роботи є узагальнення та розвиток теоретико-методичних основ, і обґрунтування практичних рекомендацій щодо підвищення результативності процесу управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі.

Реалізація поставленої мети вимагає вирішення наступних завдань:

– визначити сутнісну характеристику та класифікацію бізнес-процесам підприємства роздрібною торгівлі;

- розкрити особливості концептуальних основ управління бізнес-процесами підприємств торгівлі;
- розглянути методичні підходи до оцінювання ефективності та результативності управління бізнес-процесами підприємств торгівлі;
- провести оцінювання рівня результативності управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі;
- ідентифікувати рівень результативності управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі;
- визначити напрями вдосконалення бізнес-процесів підприємства роздрібною торгівлі;
- сформулювати програму вдосконалення управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі.

Об'єктом дослідження є процес управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі ПП «ЛТ-Офіс».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних положень управління бізнес-процесами підприємства роздрібною торгівлі.

Методи дослідження. Методологічною основою є фундаментальні дослідження і положення вітчизняної науки з питань управління бізнес-процесами підприємств роздрібною торгівлі. При визначенні проблеми й аналізу існуючих підходів щодо її вирішення було використано праці провідних вітчизняних вчених, методологічні матеріали, періодичні видання України. Під час дослідження були використані звітні дані ПП «ЛТ-Офіс». Використовувалися економіко-статистичні методи (порівняння, групування, аналіз динамічних рядів, графічний метод), метод узагальнень, матричний метод, кореляційно-регресійний аналіз, метод експертних оцінок.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в уточненні теоретичних положень, розробці науково-методичних засад щодо підвищення результативності процесу управління бізнес-процесами підприємств роздрібною торгівлі. Серед одержаних наукових результатів, що

містять наукову новизну і виносяться на захист, такі:

– дістав подальшого розвитку науково-методичний підхід до підвищення результативності управління бізнес-процесами, який використовує обґрунтовані критерії, що дозволяє вдосконалювати процеси та здійснювати коригувальні управлінські дії, які приводять до покращення показників діяльності підприємств роздрібної торгівлі;

– набув подальшого розвитку методичний підхід до вдосконалення управління бізнес-процесами підприємства роздрібної торгівлі, який відрізняється тим, що дозволяє декомпонувати бізнес-процеси і спрямований на мінімізацію собівартості бізнес-процесів завдяки вилученню субпроцесів, що дублюються, є ресурсномісткими.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх застосування на інших підприємствах роздрібної торгівлі. Розроблені науково-методичні рекомендації щодо підвищення результативності управління бізнес-процесами підприємств роздрібної торгівлі дозволять покращити показники діяльності та конкурентоспроможність підприємства у довгостроковій перспективі.

Апробація результатів роботи. Основні результати дослідження, висновки і рекомендації, викладені в кваліфікаційній роботі магістра, доповідалися і були схвалені на Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Міжгалузеві бізнес-інтеграції у сфері виробництва товарів і послуг» (м. Херсон – м. Хмельницький, ХНТУ, 28 листопада 2023 року).

Структура й обсяг роботи. Основний текст роботи викладений на 107 сторінках, складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 50 найменування на 4 сторінках. Робота містить 18 рисунків, 42 таблиці, 4 додатки на 18 сторінках.