

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту і маркетингу

Кваліфікаційна робота магістра

**на тему: «Удосконалення адміністрування бізнес-процесами підприємства»
(на прикладі ТОВ «Навчальний консультаційний центр Енергія»)**

Допущено до захисту
« ___ » _____ року

Студента групи М 01-23
факультету туризму, бізнесу і психології
освітньої програми
Управління та адміністрування
бізнес-процесами
за спеціальністю 073 Менеджмент
Окончука Даніла Дмитрович

Завідувач кафедри
менеджменту і маркетингу
_____ Тарасюк М. В.
(підпис)

Науковий керівник:
доцент кафедри менеджменту і
маркетингу
Афанасьєв К.М

Національна шкала _____
Кількість балів _____
Оцінка ЄКТС _____

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АДМІНІСТРУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА	
1.1. Сутність, структура та загальна характеристика бізнес-процесу.....	6
1.2. Методичні підходи до адміністрування бізнес-процесів на підприємстві..	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКИХ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ТОВ «НАВЧАЛЬНИЙ КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ЦЕНТР «ЕНЕРГІЯ»	
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика бізнес-процесів ТОВ «Навчальний консультативний центр «Енергія».....	22
2.2. Аналіз адміністрування основних та допоміжних бізнес-процесів ТОВ «Навчальний консультативний центр «Енергія».....	27
2.3. Аналіз економічної ефективності адміністрування бізнес-процесами ТОВ «Навчальний консультативний центр «Енергія».....	31
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ АДМІНІСТРУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «НАВЧАЛЬНИЙ КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ЦЕНТР «ЕНЕРГІЯ»	
3.1. Моделювання бізнес-процесів та напрями їх удосконалення на підприємстві.....	40
3.2. Заходи щодо поліпшення адміністрування бізнес-процесами в ТОВ «Навчальний консультативний центр «Енергія».....	47
ВИСНОВКИ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ	65

Актуальність теми. У сучасних умовах стрімких змін у глобальній економіці та зростання конкуренції управління бізнес-процесами діяльності успішно вирішує роль у забезпеченні ефективності підприємств. Бізнес-середовище характеризується високою динамічністю, впровадженням інноваційних технологій, а також постійно зростаючими вимогами споживачів до якості продуктів і послуг. У цих умовах підприємства змушені адаптувати свої бізнес-процеси, орієнтуючись на максимізацію продуктивності, мінімізацію витрат і підвищення конкурентоспроможності.

Адміністрування бізнес-процесів охоплює широкий спектр управлінських дій, спрямованих на планування, організацію, контроль та оптимізацію діяльності підприємства. Ефективне адміністрування дозволяє забезпечити злагоджену роботу всіх функціональних підрозділів, швидко реагувати на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищі, а також забезпечити високий рівень взаємодії з партнерами та клієнтами. Проте у багатьох підприємствах спостерігаються проблеми, пов'язані з незручністю бізнес-процесів, недостатньою автоматизацією, відсутністю єдиної інформаційної системи, що знижує загальну ефективність діяльності.

Актуальність теми удосконалення адміністрування бізнес-процесами зумовлена потребою розробки та впровадження нових підходів, які дозволяють підвищити гнучкість та адаптивність підприємств у відповідь на виклики ринку сучасного. Сучасні теорії управління, такі як процесний підхід, реінжиніринг бізнес-процесів, а також інструменти цифрової трансформації (ERP-системи, CRM-платформи, аналіз великих даних) також надають значні можливості для підвищення ефективності бізнес-процесів.

Крім цього, в умовах розширення цифрових технологій і розширення ринкових горизонтів підприємства зобов'язані впроваджувати інноваційні рішення, які забезпечують швидке та якісне виконання завдань. Науковий і практичний інтерес до цієї проблематики обумовлений не лише бажанням підвищити ефективність операційної діяльності, але й необхідністю формування стратегічних переваг у довгостроковій перспективі.

Метою дослідження є розробка теоретичних і методичних засад удосконалення адміністрування бізнес-процесами підприємства.

Завдання:

- розглянути сутність, структура та загальна характеристика бізнес-процесу;
- навести методичні підходи до адміністрування бізнес-процесів на підприємстві;
- надати загальну організаційно-економічну характеристику бізнес-процесів ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія»;
- проаналізувати адміністрування основних та допоміжних бізнес-процесів ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія»;
- провести аналіз економічної ефективності адміністрування бізнес-процесами ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія»;
- здійснити моделювання бізнес-процесів та напрями їх удосконалення на підприємстві;
- запропонувати заходи щодо поліпшення адміністрування бізнес-процесами в ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія».

Об'єктом дослідження виступає система управління бізнес-процесами підприємства.

Предметом дослідження є методи та інструменти удосконалення адміністрування бізнес-процесів.

Емпіричною базою дослідження є підприємство ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія».

У процесі дослідження застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних **методів**. Системний підхід використовувався для аналізу структури та взаємозв'язків бізнес-процесів підприємства. Метод моделювання застосовано для розробки оптимізаційних моделей адміністрування бізнес-процесів. Порівняльний аналіз дозволяє оцінити ефективність різних підходів до управління бізнес-процесами.

Наукова новизна дослідження полягає у розробці теоретичних і практичних засад удосконалення адміністрування бізнес-процесів на основі інтеграції процесного підходу з цифровими технологіями. Вперше пропонується концептуальна модель адміністрування бізнес-процесів, яка враховує адаптивність до змін зовнішнього середовища та використовує інструменти автоматизації для підвищення ефективності управління.

Практична значущість дослідження полягала у розробці конкретних рекомендацій щодо впровадження цифрових інструментів для адміністрування бізнес - процесів, що дозволяють підприємствам оптимізувати їхню діяльність, підвищити продуктивність і скоротити операційні витрати бізнесу. Запропоновані моделі та методики можуть бути використані підприємствами різних галузей для досягнення стійкої конкурентної переваги на ринку.

Апробація результатів роботи

Інформаційною базою дослідження стали наукові праці з теорії управління, офіційні статистичні дані, аналітичні звіти, а також інформація про бізнес-процеси підприємств.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АДМІНІСТРУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Сутність, структура та загальна характеристика бізнес-процесу

Бізнес-процеси – це послідовність взаємопов’язаних дій, сформованих подіями та рішеннями, задля задоволення певної потреби споживача. Будь-який бізнес процес завжди спрямований на результат або «вихід». Кожний бізнес-процес має свого користувача чи то споживача, відповідно він може бути зовнішнім або внутрішнім. Бізнес-процес складається з такими елементів: діяльність, завдання, кроки, фази (Артюх, О. В., & Чернишова, Л. В., 2022).

Фірма має власний ланцюг вартості та конкретних бізнес-процесів. Бізнес-процес є багатозначним поняттям в системі менеджменту. Зважаючи на суть «процесу», - бізнеспроцес можна визначити, як послідовність етапів та дій спрямованих та трансформацію всіх видів ресурсів, які необхідні та використовуються задля створення продукту, який, в свою чергу, задовольняє визначені потреби клієнта та забезпечує можливість отримання доходу фірми (Давенпорт, Т., 2020).

Чітке розуміння суті та видів бізнес-процесів в системі управління забезпечує точну діагностику та ефективні управлінські рішення, що спрямовані на економію витрат фірми. У науковому просторі на сьогодні запропоновано низку підходів до визначення суті «бізнес-процесу» (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Підходи до визначення поняття «бізнес-процес»

Автор	Визначення
А.-В. Шесра	Пов’язаний набір повторюваних дій (функцій), які перетворюють вхідний матеріал і/або інформацію в кінцевий продукт (послугу) у відповідності із задалегідь встановленими правилами.
М. Хаммер, Дж. Чампі (М. Hammer, J. Champy)	Сукупність різних видів діяльності, у рамках якої «на вході» використовуються один або більше видів ресурсів, і в результаті цієї діяльності на «виході» створюється продукт, що представляє цінність для споживача.

Т. Дейвенпорт, Дж. Шорт (T. Davenport, J.Short)	Специфічно впорядкована сукупність робіт, завдань, у часі та в просторі з вказівкою початку і кінця, точним визначенням «входів» і «виходів». Або – набір дій, що структурується, вимірюваний, створений, щоб виробити певний вихід для конкретного клієнта або ринку
О.Загородна, В. Серединська	Послідовність логічно пов'язаних, повторюваних дій, у результаті яких використовуються ресурси підприємства для перетворення об'єкта (фізично чи віртуально) з ціллю досягнення визначених вимірних результатів, або продукції для задоволення потреб внутрішніх і зовнішніх споживачів
Т.С. Морщенок	Система взаємопов'язаних і взаємодіючих дій, кінцевими цілями виконання яких є створення продуктів/послуг, які мають цінність для зовнішніх і внутрішніх споживачів
Н. Тішер	Структурована послідовність дій з виконання певного виду діяльності на всіх етапах життєвого циклу предмета діяльності – від створення концептуальної ідеї через проектування до реалізації та результату (здача в експлуатацію об'єкта, постачання продукції, надання послуг, закінчення певної фази діяльності), тобто певний системно-замкнений процес
Л. І. Чорнобай, О. І. Дума	Система безперервних, взаємопов'язаних, відповідним чином упорядкованих і керованих дій (процедур, операцій, виконуваних функцій), яка, у свою чергу, є елементом механізму формування доданої вартості (споживчої вартості) через перетворення організаційних ресурсів, зосереджених на досягненні однієї комплексної цілі, спрямованих на забезпечення продуктивності та ефективності організації в цілому і забезпеченні донесення доданої вартості (споживчої цінності) до цільового ринку через бізнес-модель підприємства

Джерело: складено автором

Табл. 1.1 відображає різноманітні підходи до визначення поняття «бізнес-процес» через погляди різних авторів. Кожне з цих визначень підкреслює різні аспекти і характеристики бізнес-процесів, що дозволяє глибше зрозуміти їхню сутність та функціональність у підприємницькій ролі.

Шабуніна М. В. (Шабуніна, М. В., 2019) визначає бізнес-процес як пов'язаний набір повторюваних дій або функцій, що перетворюють вхідні матеріали та/або інформацію в кінцевий продукт або послугу, при цьому процес реалізується відповідно до встановлених правил. Такий підхід акцентує увагу на негативності операцій і стандартизованих методів перетворення ресурсів у кінцеві результати. Це означає, що бізнес-процес є формалізованою системою, де кожна дія виконується за чітко визначеними алгоритмами та процедурами.

М. Хаммер та Дж. Чампі () розглядають бізнес-процес як сукупність різноманітних видів діяльності, при яких «на вході» використано один або кілька

видів ресурсів, а в результаті цієї діяльності створюється продукт, що має цінність для споживача. Цей підхід має значення ресурсорієнтованого підходу в бізнес-процесах і зосереджується на створених цінностях для кінцевого споживача. Визначення підкреслює роль бізнес-процесів у формуванні споживчої цінності як основного результату діяльності.

Т. Дейвенпорт і Дж. Шорт дає більш детальне визначення, яке характеризує бізнес-процес як специфічно впорядковану сукупність робіт або завдань, що мають чіткий початок і кінець, а також визначені «входи» і «виходи». Такий підхід орієнтований на структурованість процесу, підкреслюючи важливість точного визначення ресурсів на кожному етапі та очікуваних результатів. Це визначення акцентує увагу на часових і просторових характеристиках процесів, а також на важливості вимірювання результатів діяльності (Давенпорт, Т., 2020).

О. Загородна та В. Серединська формулюють бізнес-процес як послідовність логічно пов'язаних, повторюваних дій, у яких компоненти ресурсів підприємства для перетворення об'єкта з нарахуванням досягнутих вимірних результатів, які можуть задовольняти потреби як внутрішніх, так і зовнішніх споживачів. Визначення підкреслює важливість не тільки ефективного використання ресурсів, а й здатність бізнес-процесів реагувати на вимоги різних груп споживачів, зокрема, адаптувати виробничі або обслуговуючі операції для задоволення потреб на внутрішньому та зовнішньому ринку.

Т.С. Морщенок, у свою чергу, характеризує бізнес-процес як систему взаємопов'язаних і взаємодіючих дій, кінцевими цілями яких є створення продуктів або послуг, які мають цінність для споживачів. Це визначення акцентує увагу на важливості кінцевої мети бізнес-процесу, що відбулося у створенні цінності для споживача, що є основною метою будь-якої бізнес-діяльності (Морщенок, Т. С., 2019).

Н. Тишер формулює бізнес-процес як структуровану послідовність дій, що містяться на всіх етапах життєвого циклу продукту або послуги – від створення

ідеї до її реалізації та здачі в експлуатацію. Визначення цього автора підкреслює важливість системності та завершеності бізнес-процесів, які мають конкретну мету на кожному етапі, що в кінцевому результаті забезпечує успіх у постачанні продукції або наданні послуг ().

Л. І. Чернобай та О. І. Дума розглядають бізнес-процес як систему безперервних, взаємопов'язаних і непорядкованих дій, що є частиною механізму формування додаткової вартості через перетворення організаційних ресурсів. Визначення акцентує увагу на безперервності процесів та їх ролі в додаванні вартості для кінцевого споживача, при цьому бізнес-процеси розглядаються як частина більшої стратегії підприємства, що має на меті досягнення ефективності та продуктивності в цілому.

Отже, різноманітні підходи до визначення процесів бізнесу підкреслюють різні аспекти функціонування цих процесів, від акцентування на структурі та взаємодії дій до важливості ресурсів і кінцевої цінності для споживачів. Така різноманітність визначена дозволяє комплексно підійти до аналізу та управління бізнес-процесами на підприємствах, даючи можливість застосувати найбільш відповідні методи для їх оптимізації та підвищення ефективності.

Описуючи діяльність підприємства через виділення бізнес-процесів, підприємство отримує можливість краще зрозуміти процеси, що відбуваються всередині та виявити приховані. Це сприяє підвищенню рівня контрольованості та керованості діяльності (Бойчук Н. Я., Орел В.В., 2019).

Базуючись на вищеперерахованих трактуваннях бізнес-процесів, можна виділити його основні ключові характеристики:

- існування мети здійснення бізнес-процесів;
- використання ресурсів для виконання бізнес-процесів;
- періодичність здійснення послідовних дій;
- наявність «входу» і «виходу»;
- безперервність здійснення бізнес-процесів тощо (Морщенок Т. С., 2019).

Поняття бізнес-процесу на підприємстві є фундаментальним для розуміння того, як організації функціонують та досягають своїх стратегічних цілей. Бізнес-

процес можна визначити як сукупність взаємопов'язаних дій, які виконуються для створення певного продукту або надання послуги. Ці дії можуть включати різні етапи — від початкового дослідження ринку до фінального обслуговування клієнтів. Важливість бізнес-процесів полягає в їх здатності забезпечувати ефективність і продуктивність підприємства, адже кожен процес має безпосередній вплив на загальний результат (Демченко Б. А., Кудрицька Ж. В., 2019).

В основі бізнес-процесів лежить концепція створення цінності для споживача. Кожен процес має свою мету, яка може включати підвищення якості продукту, зменшення витрат, скорочення часу виконання замовлення або поліпшення обслуговування клієнтів. Успішне управління бізнес-процесами вимагає не лише ретельного планування, але й постійного моніторингу та вдосконалення.

Окрім цього, важливо враховувати, що бізнес-процеси можуть бути класифіковані на основі різних критеріїв. Одним із найбільш вживаних підходів є поділ на основні (які безпосередньо пов'язані з основною діяльністю підприємства) та допоміжні (які забезпечують підтримку основним процесам). Основні бізнес-процеси, як правило, стосуються виробництва, збуту та обслуговування, тоді як допоміжні можуть включати управління людськими ресурсами, фінансами та інформаційними технологіями (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація бізнес-процесів

Тип бізнес-процесу	Опис
Основні	Процеси, що безпосередньо впливають на створення та реалізацію продукту або послуги (наприклад, виробництво, збут).
Допоміжні	Процеси, що забезпечують підтримку основним (наприклад, управління персоналом, фінансовий облік, інформаційні технології).

Джерело: складено автором за даними (Бойчук Н. Я., Орел В.В., 2019)

Табл. 1.2 представлена як класифікація бізнес-процесів, що виділяє їх на основні та допоміжні, з метою кращого розуміння структури та функціонування

підприємства. Класифікація бізнес-процесів є важливим інструментом у процесі управління, оскільки вона допомагає визначити, які дії безпосередньо впливають на створення цінності для споживача, а які з них забезпечують підтримку основних операцій.

Основні бізнес-процеси являють собою ті етапи, які прямо пов'язані із здійсненням основної діяльності підприємства. Вони включають в себе всі дії, які необхідні для виробництва товарів або надання послуг, що становлять ядро бізнес-моделі організації. Наприклад, у виробничому підприємстві до основних процесів відносяться виробництво, постачання сировини, складання продукції, її тестування та збут. Ці процеси є критично важливими для досягнення фінансових цілей компанії, оскільки вони безпосередньо впливають на прибутковість і конкурентоспроможність. Якість та ефективність виконання основних бізнес-процесів можуть визначити успіх або невдачу підприємства на ринку (Демченко Б. А., Кудрицька. Ж. В., 2019).

Допоміжні бізнес-процеси, у свою чергу, відіграють підтримуючу роль у загальному функціонуванні організації. Хоча вони не пов'язані безпосередньо з виробництвом товарів або послуг, вони забезпечують критично важливі ресурси та інфраструктуру, необхідні для нормального функціонування основних процесів. Прикладами допоміжних процесів є управління персоналом, яке включає набір, навчання та розвиток співробітників; фінансовий облік, що відповідає за контроль витрат, бюджетування та фінансову звітність; а також інформаційні технології, які забезпечують підтримку даних, автоматизацію процесів і інтеграцію систем. Ефективність допоміжних процесів безпосередньо впливає на продуктивність і результати основних бізнес-процесів.

Таким чином, табл. 1.2 підкреслює важливість як основних, так і допоміжних бізнес-процесів у структурі підприємства. Вони взаємодіють один з одним, формуючи цілісну систему, яка здатна адаптуватися до змінюваних умов ринку та забезпечувати високу конкурентоспроможність. Розуміння цієї класифікації є ключовим для менеджерів та аналітиків, які прагнуть

оптимізувати діяльність підприємства, підвищити його ефективність та забезпечити стійкий розвиток.

Важливо зазначити, що бізнес-процеси є динамічними і можуть змінюватися в залежності від зовнішніх і внутрішніх умов. Це може включати зміни в ринкових умовах, впровадження нових технологій або зміни в законодавстві. Тому постійний аналіз і вдосконалення бізнес-процесів стають критично важливими для забезпечення стійкості підприємства на ринку.

Одним із ключових аспектів бізнес-процесів є їхнє моделювання. Моделювання бізнес-процесів дозволяє візуалізувати та аналізувати різні етапи процесу, виявляти вузькі місця і визначати можливості для оптимізації. Для цього використовуються різні методи та інструменти, такі як діаграми потоків, BPMN (Business Process Model and Notation) та інші [Карлова О.А., Плотницька С. І., Гнатенко М. К., 2019).

Бізнес-процеси на підприємстві складаються з кількох основних складових, які визначають їхню структуру та функціонування. Розуміння цих складових є критично важливим для оптимізації процесів, підвищення продуктивності та досягнення стратегічних цілей організації. Головні складові бізнес-процесів включають в себе вхідні ресурси, активності, виходи, учасників процесу та системи контролю (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Головні складові бізнес-процесів підприємства

Складова	Опис
Вхідні ресурси	Матеріальні, інформаційні та людські ресурси, необхідні для виконання бізнес-процесу.
Активності	Конкретні дії, що виконуються в рамках процесу, спрямовані на досягнення певних цілей.
Виходи	Результати, що отримуються внаслідок виконання активностей, які визначають успішність процесу.
Учасники процесу	Люди та групи, які беруть участь у виконанні бізнес-процесів і мають свої ролі та відповідальність.
Системи контролю	Механізми моніторингу, оцінки та аналізу, що забезпечують ефективність і вдосконалення процесів.

Джерело: складено автором за даними [Кондратюк О.М., Пшеничний В.І., 2019)

Вхідні ресурси — це ті матеріальні, інформаційні та людські ресурси, які необхідні для здійснення бізнес-процесу. Вони можуть варіюватися в залежності від типу підприємства, але завжди включають елементи, що забезпечують основу для виконання процесу. Наприклад, у виробничій компанії вхідними ресурсами можуть бути сировина, обладнання та кваліфіковані працівники. У сфері послуг вхідними ресурсами можуть стати знання і досвід фахівців, а також технології для надання послуг [Кондратюк О.М., Пшеничний В.І., 2019).

Активності — це конкретні дії, що виконуються в рамках бізнес-процесу. Кожна активність має свою мету та внесок у загальний результат процесу. Вони можуть включати в себе різноманітні дії, такі як планування, виробництво, обслуговування клієнтів, а також управлінські функції. Важливою характеристикою активностей є їх взаємозв'язок: зміна однієї активності може вплинути на інші, що потребує уважного управління та координації.

Виходи є результатами, які отримуються внаслідок виконання активностей бізнес-процесу. Це може бути готова продукція, послуги або інформація, що передається споживачеві або іншим підрозділам підприємства. Виходи визначають успішність бізнес-процесу, оскільки їхня якість і відповідність потребам споживачів безпосередньо впливають на задоволеність клієнтів і, в кінцевому рахунку, на фінансові результати компанії.

Учасники процесу — це люди та групи, які беруть участь у виконанні бізнес-процесів. Вони можуть включати працівників різних рівнів, від операційного до керівного, а також зовнішніх партнерів, постачальників і клієнтів. Кожен учасник має свої ролі та відповідальність, що забезпечує ефективне виконання процесів. Співпраця між учасниками є ключовим чинником для досягнення цілей бізнес-процесу (Vahanian, Alec, 2022).

Системи контролю відіграють важливу роль у забезпеченні ефективності бізнес-процесів. Вони включають в себе механізми моніторингу, оцінки та аналізу, які допомагають виявляти відхилення від запланованих показників і вживати коригуючі заходи. Контроль може включати використання різних інструментів, таких як КРІ (ключові показники ефективності), аудит і зворотний

зв'язок від споживачів. Впровадження систем контролю дозволяє підприємствам постійно вдосконалювати свої процеси, адаптуватися до змінних умов ринку та підвищувати загальну продуктивність.

Таким чином, бізнес-процеси складаються з комплексних взаємозв'язків між вхідними ресурсами, активностями, виходами, учасниками та системами контролю. Кожна з цих складових є важливою для успішного функціонування підприємства і вимагає уважного управління та координації. Розуміння та оптимізація цих елементів допомагають організаціям досягати своїх стратегічних цілей, підвищувати ефективність і забезпечувати стабільний розвиток.

1.2. Методичні підходи до адміністрування бізнес-процесів на підприємстві

Методичні підходи до адміністрування бізнес-процесів на підприємстві є невід'ємною складовою ефективного управління, яке базується на системному та інтегрованому підході до всіх аспектів діяльності організації. В умовах сучасного ринку бізнесу, що характеризується високою конкуренцією, динамічністю та стабільністю, підприємства змушені адаптувати свої змін-процеси до швидких у зовнішньому середовищі, щоб зберегти конкурентні переваги та досягти високої продуктивності. У зв'язку з цим, виробництвом завдань є не тільки ефективне управління наявними процесами, але й їх постійне вдосконалення та оптимізація з плановим забезпеченням стабільного розвитку організації.

Методичні підходи до адміністрування бізнес-процесів передбачають комплексний підхід, що включає планування, аналіз, оптимізацію, моніторинг і контроль усіх ключових етапів, які складають бізнес-процеси підприємства. Оскільки кожен бізнес-процес має свої специфічні характеристики, методологія адміністрування повинна бути адаптована до конкретних умов та вимог організації. Важливо, щоб ці підходи враховували не лише внутрішні фактори,

такі як ресурси, структура організації та технологічні можливості, а й зовнішнє середовище, включаючи ринкові тенденції, законодавчі зміни та вимоги споживачів.

Однією з ключових задач адміністрування бізнес-процесів є забезпечення ефективної взаємодії між функціональними підрозділами та оптимізація ресурсів, що використовуються в процесах. Адміністрування має відпрацьовувати як стратегічні, так і оперативні цілі підприємства, зокрема, прогнозування до зниження витрат, підвищення якості продукції або послуг, скорочення часу виконання завдань, а також підвищення взаємовідносини з клієнтами та партнерами. У результаті методи адміністрування мають орієнтацію на досягнення максимального ефекту від виконання кожного окремого процесу та його інтеграції в загальну стратегію розвитку підприємства.

Застосування сучасних інформаційних технологій є інструментом для адміністрування бізнес-процесів. Інтеграція автоматизованих систем управління, таких як ERP-системи (Enterprise Resource Planning) або BPM-системи (Business Process Management), дозволяє значно підвищити точність і швидкість виконання процесів, забезпечуючи зручний контроль за їх виконанням та можливість виявлення проблемних зон у реальному часі. Крім того, ці технології не дозволяють здійснювати моніторинг ефективності процесів, оцінювати їх вплив на загальну діяльність підприємства та впроваджувати заходи щодо їх удосконалення.

Загалом, методичні підходи до адміністрування бізнес-процесів сприяють оптимізації управлінських рішень, зниженню ризиків і витрат, а також покращенню гнучкості та здатності підприємства швидко адаптуватися до змін. Вони мають бути націлені не тільки на короткострокові результати, але й на створення довгострокової цінності для підприємства, що вимагає постійної уваги до розвитку та вдосконалення кожного з етапів управління бізнес-процесами.

Процес опису бізнес-процесів починається з визначення меж процесу — чітких початкових і кінцевих точок. Це важливо для того, щоб зрозуміти, які активності входять у процес, а також для виявлення його виходів. На цьому етапі

також важливо визначити цілі, які має досягти процес, адже вони стануть основою для подальшого аналізу ефективності (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Інструменти моделювання бізнес-процесів

Інструмент	Опис
Діаграми потоків	Візуалізація послідовності дій та їх взаємодії, що допомагає виявити затримки та надмірності.
BPMN	Стандартизований формат для опису бізнес-процесів, що деталізує компоненти процесів і їх взаємодію.
UML (Unified Modeling Language)	Використовується для створення різноманітних моделей, включаючи діаграми випадків використання та активностей, що допомагає описати систему на різних рівнях абстракції.
SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers)	Інструмент, що дозволяє наочно описати бізнес-процес, вказуючи постачальників, вхідні ресурси, сам процес, виходи та споживачів. Це допомагає зрозуміти загальну структуру процесу.
SWOT-аналіз	Аналіз сильних і слабких сторін, можливостей і загроз у рамках бізнес-процесів, що допомагає виявити зони для поліпшення та оптимізації.
Value Stream Mapping	Візуалізація всіх етапів створення цінності в бізнес-процесі, що дозволяє ідентифікувати неефективності та скоротити час виконання.
Flowcharts	Прості діаграми, які показують етапи процесу та рішення, що приймаються на різних етапах, допомагають візуалізувати логіку роботи.
Process Flow Diagrams	Використовуються для опису та аналізу процесів, дозволяючи зрозуміти, як проходять різні етапи в рамках бізнес-процесів.

Джерело: складено автором за даними (Нетечук В.В., 2019)

Табл. 1.4 представляє різноманітні інструменти моделювання бізнес-процесів, які використовуються для їх опису, аналізу та оптимізації. Кожен з цих інструментів має свої специфічні особливості, переваги та сфери застосування, що дозволяє підприємствам краще розуміти свої процеси і підвищувати їхню ефективність.

Діаграми потоків є одним з найпоширеніших інструментів, що візуалізує послідовність дій у бізнес-процесах та їхню взаємодію. Вони допомагають виявити затримки та надмірності, які можуть негативно впливати на загальну продуктивність. Завдяки простій і зрозумілій формі представлення, діаграми

потоків дозволяють легко аналізувати процеси та знаходити точки для покращення.

BPMN (Business Process Model and Notation) представляє стандартизований формат для опису бізнес-процесів. Цей інструмент деталізує компоненти процесів та їх взаємодію, що дозволяє створити єдину мову для різних учасників процесу, таких як менеджери, аналітики та розробники. Використання BPMN сприяє кращій комунікації між усіма сторонами, що беруть участь у процесі, і забезпечує узгодженість у документації (Нетепчук В.В., 2019).

UML (Unified Modeling Language) є потужним інструментом, що використовується для створення різноманітних моделей систем. Він дозволяє створювати діаграми випадків використання та активностей, що допомагає описати систему на різних рівнях абстракції. UML забезпечує гнучкість у представленні процесів та взаємозв'язків, що може бути особливо корисно для складних систем, де важливо враховувати багато факторів.

SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers) є інструментом, що наочно описує бізнес-процес, вказуючи постачальників, вхідні ресурси, сам процес, виходи та споживачів. Цей інструмент допомагає зрозуміти загальну структуру процесу та визначити його ключові компоненти. SIPOC є особливо корисним на початкових етапах аналізу, коли потрібно з'ясувати основні елементи процесу та їх взаємозв'язок.

SWOT-аналіз є важливим методом оцінки, який допомагає виявити сильні та слабкі сторони, можливості та загрози в рамках бізнес-процесів. Цей інструмент дозволяє підприємствам виявити зони для поліпшення та оптимізації, а також виявити потенційні ризики. Використання SWOT-аналізу допомагає підприємствам розробити стратегічні плани, спрямовані на покращення їх діяльності.

Value Stream Mapping є ще одним потужним інструментом, що візуалізує всі етапи створення цінності в бізнес-процесі. Цей підхід дозволяє ідентифікувати неефективності та скоротити час виконання завдань, що, в свою чергу, сприяє підвищенню продуктивності та зменшенню витрат. Завдяки цьому

інструменту підприємства можуть зосередитися на тих етапах, які безпосередньо впливають на створення цінності для клієнта (Getz, Donald, 2022).

Flowcharts є простими, але ефективними діаграмами, які показують етапи процесу та рішення, що приймаються на різних етапах. Ці діаграми допомагають візуалізувати логіку роботи, що сприяє кращому розумінню процесів усіма учасниками. Вони є особливо корисними для навчання нових співробітників та аналізу робочих потоків.

Process Flow Diagrams використовуються для опису та аналізу процесів, дозволяючи зрозуміти, як проходять різні етапи в рамках бізнес-процесів. Цей інструмент допомагає виявити залежності та потенційні проблеми, які можуть виникнути на різних етапах. В результаті, підприємства можуть вжити заходів для покращення якості та ефективності своїх процесів.

Отже, табл. 1.4 ілюструє широкий спектр інструментів моделювання бізнес-процесів, кожен з яких має свої особливості та призначення. Використання цих інструментів дозволяє підприємствам більш ефективно аналізувати свої процеси, виявляти слабкі місця та розробляти стратегії для їх оптимізації, що, в свою чергу, веде до підвищення продуктивності та конкурентоспроможності.

Опис бізнес-процесів є важливою складовою частковою методологією адміністрування бізнес-процесів на підприємствах, що дозволяє не тільки чітко зафіксувати після виконання різноманітних дій, але й у програмі гри та відповідальності учасників, які беруть участь у цих процесах. Документування ролей учасників процесу є критично важливим для забезпечення ефективної організації роботи та відповідної координації між підрозділами чи особами, які забезпечують окремі завдання в межах одного процесу. Це дозволяє організувати чітку комунікацію між усіма сторонами, що забезпечує правильне виконання завдань і остаточне вирішення можливих проблем чи питань, які виконуються в процесі. Читке визначення ролі також дозволяє уникнути дублювання функцій або без відповідальності, що часто є причиною неефективності бізнес-процесів (Vahanian, Alec, 2022).

Крім того, документування бізнес-процесів дозволяє створити прозору структуру, в якій кожен учасник чітко визначає свої обов'язки, зобов'язання та межі відповідальності. Це погіршує підвищений рівень відповідальності на всіх етапах процесу, а також полегшує управлінські рішення, чітке розуміння ролі дозволяє швидко застосувати, хто відповідає за вирішення певних питань або коригування процесу. Це, у свою чергу, зменшує ризики затримок або помилок, оскільки кожен учасник має конкретні завдання, які взаємопов'язані з іншими учасниками.

Методологія адміністрування бізнес-процесів також передбачає необхідність ідентифікації окремих ресурсів, які необхідні для виконання окремого етапу бізнес-процесу. У цьому контексті ресурси не обмежуються лише матеріальними витратами, такими як ресурси, обладнання чи фінансові витрати, але включають також інформаційні технології та людські ресурси, які є основними компонентами сучасних бізнес-процесів. Інформаційні технології, зокрема автоматизовані системи управління бізнес-процесами, програмне забезпечення обробки даних, а також комунікаційні технології є невід'ємною частиною, що сприяє зменшенню витрат часу на виконання завдань, покращенню точності та зменшенню помилок (Молоканова В.М., 2019).

Людські ресурси також є критично важливим елементом кожного бізнес-процесу, оскільки їхній рівень компетенції та ефективності впливає на результативність виконання завдань. Для того, щоб бізнес-процеси працювали належним чином, необхідно не тільки чітко розмістити ролики та обов'язки кожного учасника, а й забезпечити відповідну підготовку персоналу, щоб кожен мав достатньо знань і навичок для виконання своїх функцій. Це важливо у контексті постійного вдосконалення процесів та адаптації їх до змінених умов ринку чи внутрішніх потреб організації.

У підсумку опис бізнес-процесів є невід'ємною частиною методології їхнього адміністрування, крім того, він дає можливість не тільки оптимізувати послідовність дій і чітко розподілити відповідальність серед учасників, а й забезпечити належне використання всіх ресурсів, що сприяють досягненню

високої ефективності процесів. Таким чином, детальний і структурований підхід до опису та адміністрування бізнес-процесів є основою для успішного управління підприємством і досягнення його стратегічних цілей (Фролова Л.В., Роженко О.В., 2019).

Крім того, методологія опису бізнес-процесів передбачає аналіз показників ефективності, які допомагають оцінити, наскільки успішно реалізується процес. До таких показників можна віднести час виконання завдань, якість виходу, витрати ресурсів тощо. Встановлення цих показників є ключовим для подальшого вдосконалення бізнес-процесів, оскільки вони дозволяють виявити невідповідності між запланованими та фактичними результатами.

Завершальним етапом адміністрування бізнес-процесів є впровадження змін на основі проведеного аналізу. Це може включати реорганізацію процесів, автоматизацію певних етапів або покращення комунікації між учасниками. Важливо забезпечити постійний моніторинг і корекцію бізнес-процесів, адже ринкове середовище є динамічним, і підприємствам потрібно адаптуватися до змін (Швиданенко Г.О., Приходько Л.М., 2019).

Отже, адміністрування бізнес-процесів має на меті забезпечення безперебійної та результативної роботи організації шляхом оптимізації та моніторингу кожного етапу діяльності.

По-перше, використання інструментів моделювання, документування ролей та ресурсів у процесах дозволяє лише зрозуміти, як функціонують підприємницькі операції, але й визначити проблемні моменти, які потребують вдосконалення. Це створює основу для ефективного адміністрування, після чого керівники можуть використовувати точні дані для прийняття управлінських рішень, розподіляючи ресурси та коригуючи діяльність таким чином, щоб максимізувати ефективність кожного процесу та уникнути ресурсних витрат.

По-друге, чітке визначення ролі учасників та їх відповідностей, яке є частиною опису бізнес-процесів, є основою для впровадження відповідної системи контролю та моніторингу. Це дозволяє адміністрації підприємства на кожному етапі оцінювати ефективність виконання завдань і швидко реагувати на

відхилення від запланованих результатів. Для адміністрування бізнес-процесів це означає можливість своєчасного втручання в процеси, коригування планів і шляхів досягнення цілей, що сприяє зниженню ризиків і підвищенню стабільності роботи підприємства.

По-третє, забезпечення належного управління ресурсами, включаючи людські, матеріальні та технологічні, є ключовим аспектом у методології адміністрування бізнес-процесів. Адміністрування забезпечує оптимальне використання ресурсів, що сприяє не тільки зниженню витрат, але й підвищенню продуктивності якості праці та продуктів і послуг. Чітке розподіл ресурсів відповідно до потреб кожного процесу дає змогу забезпечити безперервність роботи підприємства та здатність швидко адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі.

Зрештою, встановлення ефективних показників оцінки ефективності бізнес-процесів є критичним для адміністрування. Визначення та вимірювання таких показників дозволяє керівництву підприємства не тільки оцінювати поточну ефективність процесів, але й виявляти можливості для їх подальшого вдосконалення. Застосування таких показників в адміністративному управлінні бізнес-процесами допоможе сформулювати стратегії для підвищення загальної продуктивності підприємства, зниження витрат і покращення взаємодії з клієнтами, що в остаточному підсумку досягне конкурентних переваг.

Таким чином, адміністрування бізнес-процесів на підприємствах залежить від їх детального опису та аналізу. Лише через системний підхід до моделювання, моніторингу, ресурсного забезпечення та оцінки ефективності можна досягти високої результативності та забезпечити стійкий розвиток організації в умовах швидко змінюваного бізнес-середовища.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКИХ БІЗНЕС-
ПРОЦЕСІВ ТОВ «НАВЧАЛЬНИЙ КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ЦЕНТР
«ЕНЕРГІЯ»

2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика бізнес-процесів ТОВ «Навчальний консультативний центр «Енергія»

ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія» є підприємством, яке спеціалізується на наданні освітніх і консультаційних послуг. Основним напрямком діяльності є підвищення кваліфікації та професійної підготовки кадрів у галузі енергетики, а також консультування з питань енергоефективності та впровадження сучасних енергозберігаючих технологій. Організація займає важливе місце на ринку освітніх послуг, що забезпечує її орієнтацію на інноваційні методи навчання та адаптацію до сучасних викликів енергетичного сектору.

Організаційна структура підприємства обґрунтовується на принципах ієрархії та функціональної спеціалізації, що дозволяє ефективно координувати діяльність різних підрозділів. Управління створюється на основі поєднання стратегічного планування та оперативного контролю, що сприяє гнучкому реагуванню на зміни у зовнішньому середовищі. ТОВ «НКЦ «Енергія» активно співпрацює з іншими освітніми закладами, бізнес-структурами та державними органами, що дозволяє використовувати комплексний підхід до навчання та консультування.

Економічна модель діяльності підприємства базується на комбінованих платних освітніх послугах та консалтингу. Формування дохідної частини за рахунок плати за навчання, участь у грантових проектах та надання експертних послуг у сфері енергозбереження. Основним завданням є досягнення фінансової стійкості через оптимізацію витрат, підвищення якості послуг та розширення клієнтської бази. Ефективність бізнес-процесів оцінюється за ключовими показниками, такими як рентабельність, задоволеність клієнтів і темпи рівня зростання ринку.

Бізнес-процеси ТОВ «НКЦ «Енергія» поділяються на основні, забезпечувальні та допоміжні. Основні процеси включають розробку та реалізацію навчальних програм, проведення тренінгів та семінарів, а також надання консультаційних послуг. Забезпечувальні процеси зосереджені на управлінських ресурсах, зокрема персоналом, фінансами та матеріально-технічною базою. Допоміжні процеси спрямовані на підтримку основних

напрямків діяльності через маркетингову, інформаційно-аналітичну підтримку та адміністрування.

Таким чином, організаційно-економічна характеристика підприємства показує збалансований підхід до управління та розвитку, що підвищує конкурентоспроможність та стійкість на ринку освітніх послуг. Орієнтація на інновації, партнерство та якість дозволяє ТОВ «НКЦ «Енергія» забезпечити високий рівень задоволення потреб клієнтів і сталий розвиток у динамічному середовищі.

Фінансовий аналіз виступає ключовим етапом у стратегічному управлінні. Це процес, що дозволяє зрозуміти, наскільки ефективно використовуються ресурси підприємства, як вони генерують прибуток та які ризики можуть виникнути у майбутньому.

Здійснення аналізу фінансового стану передбачає не лише дослідження показників прибутковості та ліквідності, але й оцінку фінансової стійкості, кредитоспроможності та ефективності управління. Це дозволяє ідентифікувати сильні та слабкі сторони компанії та вчасно вживати заходи для підвищення її конкурентоспроможності.

Аналіз фінансового стану є не лише інструментом для внутрішнього використання, але і важливою основою для прийняття стратегічних рішень та формування бізнес-стратегії. Він дозволяє компанії точно оцінити свої можливості та ризики, що стає вирішальним фактором у досягненні успіху в сучасному бізнес-середовищі.

Було проведено комплексний аналіз діяльності ТОВ «НКЦ «Енергія» за 2021 - 2023. Основною метою було провести вертикальний та горизонтальний аналіз активів підприємства та джерел їх утворення. Результати цього аналізу наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**Аналіз динаміки та структури активів ТОВ «НКЦ «Енергія»
за 2021-2023 рр.**

Показники	2021	2022	2023	Відхилення 2022/2021		Відхилення 2023/2022	
				абс.	відносне, %	абс.	відносне, %
Активи підприємства, всього, тис. грн	1 098,3	1 175,9	31 038,3	77,6	7,07	29 862,4	2 539,54
Необоротні активи, тис. грн	534,9	271,4	198,7	-263,5	-49,26	-72,7	-26,79
Оборотні активи, тис. грн	563,4	904,5	30 839,6	341,1	60,54	29 935,1	3 309,57
Дебіторська заборгованість, тис. грн	429,3	746,5	10 363,8	317,2	73,89	9617,3	1 288,32
Грошові кошти та їх еквіваленти, тис. грн	134,1	148,8	20 473,9	14,7	10,96	20 325,1	13 659,34
Інші оборотні активи, тис. грн	0	9,2	1,9	9,2	0	-7,3	-79,35

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Аналіз динаміки та структури активів ТОВ «НКЦ «Енергія» за період з 2021 по 2023 рік демонструє значний ріст обсягу активів. У порівнянні з 2021 роком, загальний обсяг активів збільшився на 77,6 тис. грн або на 7,07% у 2022 році, а вже у 2023 році цей показник зріс на 29 862,4 тис. грн, що становить вражаючі 2 539,54%.

Зростання обсягу активів у 2022 році порівняно з 2021 роком в основному зумовлене збільшенням як необоротних, так і оборотних активів. Зокрема, необоротні активи зменшилися на 263,5 тис. грн або 49,26%, в той час як оборотні активи збільшилися на 341,1 тис. грн, що становить 60,54%.

У 2023 році спостерігається дуже значне зростання як необоротних, так і оборотних активів. Необоротні активи зменшилися на 72,7 тис. грн або на 26,79%, що може свідчити про стратегічні розрахунки компанії щодо її потреб у фінансових ресурсах на тривалий період. Одночасно оборотні активи вражаюче збільшилися на 29 935,1 тис. грн, що складає 3 309,57% у порівнянні з попереднім роком.

Дебіторська заборгованість у 2023 році зросла на 317,2 тис. грн або на 73,89%, що може вказувати на збільшення обсягу угод та підтвердження позитивних динамік у фінансових операціях компанії. У 2023 році цей показник

продовжив зростати, але вже на меншій швидкості, збільшившись на 9 617,3 тис. грн або 1 288,32%.

Також слід відзначити значне збільшення грошових коштів та їх еквівалентів як у 2022, так і у 2023 році. У 2022 році цей показник збільшився на 14,7 тис. грн або 10,96%, а вже у 2023 році — на 20 325,1 тис. грн, що становить 13 659,34% у порівнянні з попереднім роком.

В табл. 2.2 наведені показники фінансової стійкості підприємства за 2021-2023 роки.

Таблиця 2.2

**Аналіз платоспроможності (фінансової стійкості) підприємства ТОВ
«НКЦ «Енергія» за 2021-2023 рр.**

Коефіцієнт	2021	2022	2023
Коефіцієнт платоспроможності (автономії)	-3,638	-2,855	0,085
Коефіцієнт фінансування	-1,275	-1,350	10,718
Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними засобами	0,020	0,012	0,00036
Коефіцієнт маневреності ВК	1,134	1,081	0,925

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Коефіцієнт платоспроможності (автономії) за період 2021-2023 років виявився від'ємним, зменшуючись з -3,638 до -2,855, що свідчить про залежність підприємства від зовнішнього фінансування. Однак у 2023 році цей коефіцієнт зростає до 0,085, хоча він залишається нижчим від нормативного значення (норматив $> 0,5$), вказуючи на обмежену фінансову автономію підприємства.

Коефіцієнт фінансування показує зміни у залежності підприємства від залучених коштів. У 2023 році він значно зріс до 10,718, вказуючи на обмежений обсяг надходжень позичкового капіталу та стабільність власного капіталу протягом зазначеного періоду.

Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними засобами зменшувався протягом років 2021-2023, спочатку з 0,020 до 0,012, а потім до 0,00036. Це свідчить про те, що підприємство має невелику кількість власних оборотних засобів для покриття своїх потреб.

Коефіцієнт маневреності власного капіталу, що показує частку власного капіталу, вкладену в оборотні засоби, також зменшувався протягом

аналізованого періоду, з 1,134 до 0,925. Це вказує на зменшення вкладу власного капіталу у фінансування поточної діяльності.

Висновок аналізу фінансового стану ТОВ «НКЦ «Енергія»: за період з 2021 по 2023 роки спостерігається значне зростання обсягу активів, яке в основному викликане збільшенням оборотних активів, зокрема дебіторської заборгованості та грошових коштів. Відзначається також збільшення поточних зобов'язань, зокрема кредиторської заборгованості та інших поточних зобов'язань.

Підприємство показує значний ріст власного капіталу, що свідчить про покращення фінансової стійкості. Однак коефіцієнти платоспроможності залишаються нижчими від нормативних значень, вказуючи на залежність від зовнішнього фінансування та обмежену фінансову автономію. Крім того, зменшення коефіцієнта забезпеченості власними оборотними засобами та коефіцієнта маневреності власного капіталу свідчить про недостатню кількість власних ресурсів для покриття поточних потреб.

Отже, підприємство показує зростання активності та покращення фінансової стійкості, проте варто удосконалювати стратегії фінансового управління для зменшення залежності від зовнішнього фінансування та забезпечення більшої фінансової стійкості.

2.2. Аналіз адміністрування основних та допоміжних бізнес-процесів ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія»

Адміністрування бізнес-процесів у ТОВ «НКЦ «Енергія» є складною системою, що включає в себе планування, організацію, контроль і коригування діяльності. Воно охоплює як основні, так і допоміжні процеси, кожен з яких має свої специфічні особливості та виконує визначені функції. Основні бізнес-процеси зосереджені на наданні освітніх та консультаційних послуг, тоді як допоміжні спрямовані на забезпечення ефективності основних процесів.

Основні процеси в ТОВ «НКЦ «Енергія» включають розробку навчальних програм, організацію тренінгів і семінарів, а також консультування з питань енергоефективності. Їх адміністрування вимагає ефективного управління ресурсами, що забезпечуються за допомогою сучасних інформаційних систем і методик проектного управління. У табл. 2.3 наведено ключові параметри адміністрування основних процесів.

Таблиця 2.3

Параметри адміністрування основних процесів ТОВ «НКЦ «Енергія»

Параметр	Зміст
Цільові показники	Кількість проведених тренінгів, рівень задоволеності клієнтів
Методи контролю	Моніторинг навчального процесу, аналіз зворотного зв'язку
Ресурси	Викладацький склад, навчальні матеріали, технічне забезпечення
Інструменти	CRM-системи, платформи для онлайн-навчання

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Важливим етапом адміністрування є розробка навчальної програми, яка включає аналіз потреб клієнтів, підготовку навчальних матеріалів та розробку методики оцінки результатів. Крім того, увага приділяється впровадженню сучасних технологій, зокрема використанню інтерактивних платформ для онлайн-навчання.

Допоміжні процеси є важливою частиною діяльності ТОВ «НКЦ «Енергія», оскільки вони створюють умови для ефективного виконання основних завдань. Серед ключових напрямків допоміжних процесів можна виділити управління персоналом, фінансами, маркетингом та матеріально-технічним забезпеченням. У табл. 2.4 представлено основні аспекти адміністрування допоміжних процесів.

Таблиця 2.4

Основні аспекти адміністрування допоміжних бізнес – процесів ТОВ «НКЦ «Енергія»

Напрямок	Функції	Інструменти
----------	---------	-------------

Управління персоналом	Підбір, навчання, мотивація працівників	Системи управління кадрами (HRM)
Фінансове адміністрування	Бюджетування, контроль витрат, аналіз фінансових показників	ERP-системи
Маркетинг	Просування послуг, аналіз, комунікації з клієнтами	Системи управління маркетингом (CMS)
Матеріально-технічне забезпечення	Управління інфраструктурою, обладнанням	Логістичні системи

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Система управління персоналом передбачає не тільки підбір і навчання кадрів, але й створення ефективної системи мотивації, що підвищує продуктивність праці працівників. У фінансовому управлінні основна увага зосереджена на підтримці стабільності грошових потоків та забезпечення рентної власності підприємства. Маркетинг змінює важливу роль у формуванні позитивного іміджу організації та залученні нових клієнтів, що забезпечує збільшення обсягу послуг.

Для забезпечення максимальної ефективності в ТОВ «НКЦ «Енергія» впроваджена інтегрована система управління, що об'єднує основні та допоміжні процеси в єдиному інформаційному просторі. Це дозволяє зменшити витрати на обробку інформації, покращити координацію між підрозділами та забезпечити оперативне прийняття рішень. У табл. 2.5 наведено основні результати інтеграції процесів.

Таблиця 2.5

Результати інтеграції бізнес – процесів ТОВ «НКЦ «Енергія»

Показник	До інтеграції	Після інтеграції
Час обробки даних	До 3 днів	До 1 року
Кількість помилок	Висока	Низька
Рівень задоволеності клієнтів	75%	95%
Продуктивність працівників	Середня	Висока

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Інтеграція дозволяє забезпечити синхронізацію роботи різних підрозділів, що сприяє підвищенню якості освітніх послуг і конкурентоспроможності

підприємства. Застосування інформаційних систем також створює можливості для гнучкого адаптування до змін у зовнішньому середовищі та забезпечення сталого розвитку.

Таким чином, адміністрування основних і допоміжних бізнес-процесів у ТОВ «НКЦ «Енергія» базується на комплексному підході, який включає використання сучасних управлінських технологій, автоматизацію рутинних операцій та інтеграцію всіх рівнів управління. Це дозволяє досягти високих показників ефективності, забезпечити якість послуг і створити конкурентні переваги на ринку.

SWOT-аналіз є ключовим інструментом стратегічного планування, який дозволяє оцінити внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на діяльність ТОВ «НКЦ «Енергія». Завдяки цьому аналізу підприємство може використовувати свої сильні та слабкі сторони, а також можливості і загрози, що знаходяться у зовнішньому середовищі. Ця інформація є основою для розробки ефективних стратегій розвитку та зміцнення конкурентних позицій на ринку освітніх і консультаційних послуг.

У таблиці наведено результати SWOT-аналізу для ТОВ «НКЦ «Енергія» (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

SWOT-аналіз для ТОВ «НКЦ «Енергія»

Силі сторони	Слабкі сторони
Висока кваліфікація викладацького складу	Низька пізнаваність бренду
Широкий спектр освітніх і консультаційних послуг	Обмежені фінансові ресурси
Використання сучасних технологій навчання	Залежність від зовнішніх грантів
Можливості	Загрози
Розширення послуг у сфері онлайн-навчання	Зростання конкуренції на ринку освіти
Залучення міжнародних партнерів	Економічна нестабільність
Розробка нових програм з енергоефективності	Зміни в законодавстві, що регулює освітню діяльність

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Сильні сторони ТОВ «НКЦ «Енергія» формують конкурентні переваги підприємства. Висока кваліфікація викладацького відповідності дозволяє надавати якісні освітні та консультаційні послуги, що відповідають сучасним вимогам ринку. Широкий спектр запропонованих програм охоплює як базові тренінги, так і спеціалізовані курси в галузі енергоефективності, що забезпечує задоволення різноманітних потреб клієнтів. Використання сучасних технологій, таких як інтерактивні платформи для дистанційного навчання, дозволяє підвищити доступність послуг для широкої аудиторії, включаючи віддалені регіони.

Водночас підприємство стикається з низькими викликами, що обмежують його потенціал. Низька впізнаваність бренду на загальнонаціональному рівні ускладнює залучення нових клієнтів і партнерів. Обмежені фінансові ресурси обмежують можливості для масштабних інвестицій у розвиток інфраструктури, рекламу та впровадження нових технологій. Додатковим ризиком є залежність від зовнішніх джерел фінансування, таких як гранти, що створюють нестабільність у випадках зміни умов їх надання.

Для ТОВ «НКЦ «Енергія» існує значний потенціал для розвитку. Крім того, розширення спектру послуг в онлайн-форматі дозволяє залучити більшу кількість клієнтів, зокрема з інших регіонів і навіть країн. Залучення міжнародних партнерів відкриває нові горизонти для обміну досвідом, участі у спільних проектах та отримання грантів. Також перспективним є розвиток програми з енергоефективності, яка є актуальною в умовах підвищеного інтересу до сталого розвитку та енергозбереження.

Проте зовнішнє середовище створює певні загрози для діяльності підприємства. Зростання конкуренції на ринку освітніх послуг може знизити ринок ринку компаній, особливо якщо конкуренти пропонують більш агресивну цінову політику або інноваційні підходи до навчання. Економічна нестабільність, викликана інфляцією або кризовими явищами, може зменшити

купівельну спроможність клієнтів, що негативно впливає на обсяг замовлень. Зміни в законодавстві, які регулюють освітню діяльність, можуть вимагати додаткових витрат на адаптацію до нових стандартів і вимог.

SWOT-аналіз ТОВ «НКЦ «Енергія» дає змогу глибше зрозуміти внутрішні та зовнішні чинники, які впливають на його діяльність. Визначення сильних і слабких сторінок дозволяє зосередитися на оптимізації внутрішніх процесів, тоді як аналіз можливостей і загроз розвитку розробки стратегій, спрямованих на використання зовнішніх шансів і мінімізацію ризиків. Це забезпечує основу для ефективного стратегічного планування і сталого розвитку підприємства.

2.3. Аналіз економічної ефективності адміністрування бізнес-процесами ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія»

Ефективне адміністрування бізнес-процесів є основою для забезпечення конкурентоспроможності та стабільного розвитку підприємства. В умовах, коли ринок бізнес-середовище постійно змінюється, а конкуренція на послуги зростає, підприємствам необхідно мати нові підходи до управління своїми сучасними внутрішніми процесами. Для ТОВ «НКЦ «Енергія» це питання є особливо актуальним, безуспішна діяльність підприємства залежить від здатності ефективно координувати різноманітні аспекти його роботи, від оптимізації витрат на використання людських, фінансових та матеріальних ресурсів. Адміністрування бізнес-процесів на цьому підприємстві вимагає не тільки контролю за виконанням завдань, але й стратегічного планування, що дозволяє безпомилково реагувати на зовнішні та внутрішні виклики.

Економічна ефективність адміністрування бізнес-процесів показує здатність підприємства оптимально використовувати наявні ресурси з максимальною вигодою при мінімальних витратах. Це передбачає не тільки зниження витрат на управлінські операції, а й ефективне розподіл ресурсів між зовнішніми напрямками діяльності, що забезпечує стабільне зростання компанії.

Оцінка економічної ефективності вимагає загального підходу, що охоплює аналіз як фінансових, так і нефінансових показників. Важливими аспектами цього процесу є дослідження витрат на адміністрування, що включає як прямі, так і непрямі витрати на управлінські та організаційні процеси. Крім того, значну роль у визначенні конкурентної ефективності оцінює результативність діяльності підприємства, яка забезпечує не лише досягнення фінансових результатів, як зростання доходів та прибутку, але й забезпечення високої якості послуг, задоволення потреб клієнтів та підвищення репутації на ринку.

Таким чином, ефективність адміністрування бізнес-процесів для ТОВ «НКЦ «Енергія» є комплексним процесом, що включає в себе як аналіз витрат і ресурсів, так і оцінку результатів діяльності підприємства в умовах конкурентного середовища. Визначення та реалізація стратегій, орієнтованих на підвищення ефективності, здатні суттєво вплинути на подальший розвиток компанії, забезпечити її стійкість та конкурентоспроможність довготривалої перспективи.

Один із важливих показників, що характеризують економічну ефективність бізнес-процесів, є серед адміністративних витрат і доходів підприємства. Це дозволяє оцінити, ефективно кошти, які витрачаються на адміністрування, сприяють зростанню доходів компанії. У табл. 2.7 представлено основні фінансові показники ТОВ «НКЦ «Енергія» за останні два роки.

Таблиця 2.7

Основні фінансові показники ТОВ «НКЦ «Енергія»

Показник	2022 рік	2023 рік	Відхилення, %
Дохід, тис. грн	5 400	6 800	+25,9
Адміністративні витрати, тис. грн	1 200	1 500	+25,0
Операційний прибуток, тис. грн	1 800	2 100	+16,7
Частка адміністративних витрат у доході, %	22,2	22,1	-0,1 п.п.

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Табл. 2.7 містить основні фінансові показники ТОВ «НКЦ «Енергія» за 2022 та 2023 роки, які дають змогу оцінити зміни в економічній діяльності підприємства, зокрема в контексті ефективності адміністрування його бізнес-процесів. У таблиці представлені такі ключові показники, як дохід, адміністративні витрати, операційний прибуток та частка адміністративних витрат у доході.

Перш за все, у 2023 році було значне зростання доходу компанії на 25,9%, з 5 400 тис. грн у 2022 році до 6 800 тис. грн у 2023 році. Це сприяє покращенню фінансових результатів, що може бути наслідком розширення клієнтської бази, збільшення обсягів наданих послуг або вдосконалення маркетингової стратегії. Такий приріст доходу є позитивним показником для компанії, оскільки він знижує зростання попиту на послуги підприємства, а також про ефективне управління продажами та іншими бізнес-процесами.

Адміністративні витрати підприємства також зросли на 25% — з 1 200 тис. грн у 2022 році до 1 500 тис. грн у 2023 році. Збільшення адміністративних витрат може бути пов'язано з розширенням структури підприємства, підвищенням заробітних плат, витратами на нові технології або інвестиціями в інфраструктуру. Проте варто зазначити, що зростання адміністративних витрат майже співпало зі зростанням доходів, що вдалося про ефективне використання коштів у рамках управлінських процесів.

Операційний прибуток підприємства також збільшився на 16,7%, з 1 800 тис. грн у 2022 році до 2 100 тис. грн у 2023 році. Це проведено про те, що компанія отримує не тільки більші доходи, але й зберігає високу рентабельність своєї діяльності, при зростанні адміністративних витрат. Такий результат є результатом ефективного управління операційними витратами та забезпеченням високої якості послуг, що дозволяє підприємству досягти високих фінансових показників за навіть збільшення витрат на адміністрування.

Частка адміністративних витрат у доході підприємства зменшилася лише на 0,1 п.п., з 22,2% у 2022 році до 22,1% у 2023 році. якщо на збільшення адміністративних витрат, цей показник залишається стабільним, що працює про

те, що компанія зможе збільшити доходи пропорційно зростанню витрат, підтримуючи ефективність ринку ресурсів. Такий рівень ефективності є ефективним для забезпечення сталого розвитку компанії, завдяки чому він дозволяє зберегти оптимальний баланс між доходами та витратами.

Таким чином, табл. 2.7 відображає позитивні зміни у фінансових показниках ТОВ «НКЦ «Енергія», що свідчать про ефективне управління бізнес-процесами та здатність підприємства адаптуватися до змінених умов ринку, забезпечуючи стабільне зростання доходів при оптимізації витрат.

Продуктивність праці є одним із ключових показників економічної ефективності діяльності підприємства, після чого вона відображає ефективність використання робочої сили в процесі досягнення стратегічних цілей організації. Оцінка продуктивності праці дозволяє не тільки змінити рівень результативності працівників, але й оцінити, як ефективно організовані бізнес-процеси, зокрема в адміністративному апараті підприємства. Важливим інструментом для аналізу продуктивності є сукупність результатів діяльності підприємства, таких як дохід та операційний прибуток, до кількості працівників, які впливають на ці показники.

Для більш детального оцінювання цього аспекту доцільно провести аналіз показників доходу та операційного прибутку на одного адміністративного працівника. Такий підхід дозволяє не тільки побачити ефективність витрат на адміністративні функції, але й ваші резерви для підвищення продуктивності праці в межах організації. Враховуючи, що адміністративний персонал впливає на управлінські та організаційні процеси, ефективність його діяльності має значний вплив на загальні фінансові результати підприємства. У табл. 2.8 наведено відповідні дані для аналізу цього показника, що дозволяє здійснити більш глибоке дослідження продуктивності праці та виявити основні фактори, які впливають на економічну ефективність компанії.

Таблиця 2.8

**Продуктивність праці адміністративного персоналу ТОВ «НКЦ
«Енергія»**

Показник	2022 рік	2023 рік	Відхилення, %
Кількість адміністративних працівників, осіб	10	12	+20,0
Дохід на одного працівника, тис. грн	540	566,7	+4,9
Операційний прибуток на одного працівника, тис. грн	180	175	-2,8

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Табл. 2.8 відображає показники продуктивності праці адміністративного персоналу ТОВ «НКЦ «Енергія» за 2022 та 2023 роки, що дозволяє оцінити ефективність використання адміністративних ресурсів в організації. У таблиці зазначені основні показники, зокрема кількість адміністративних працівників, дохід на одного працівника та операційний прибуток на одного працівника, а також відхилення цих показників у процентному співвідношенні.

Збільшення кількості адміністративних працівників на 20% у 2023 році порівняно з 2022 роком (з 10 осіб до 12 осіб) відбулося про розширення адміністративного апарату підприємства. Це може бути наслідком розширення діяльності підприємства, збільшення обсягів роботи, необхідності в додаткових адміністративних функціях або ж підвищення продуктивності управлінських процесів. Такий крок можна свідчити про бажання компанії підвищити ефективність адміністрування та забезпечити належну підтримку розвитку організаційної структури.

Дохід на одного працівника зріс на 4,9% — з 540 тис. грн у 2022 році до 566,7 тис. грн у 2023 році. Це позитивна тенденція, яка сприяє зростанню загального доходу підприємства, а також про підвищення ефективності праці адміністративного персоналу, після цього показник показує доходи, які генерує кожен адміністративний працівник. Зростання цього показника вказує на ефективність роботи організації в контексті досягнення високих фінансових результатів при оптимізації кількості адміністративних працівників.

Однак операційний прибуток на одного працівника втратився на 2,8% — з 180 тис. грн у 2022 році до 175 тис. грн у 2023 році. Це зменшення може бути

пов'язане з кількома факторами, такими як збільшення адміністративних витрат на фоні зростання кількості працівників, зростання витрат на управлінські функції або зниження операційної рентабельності через зовнішні економічні фактори. Зниження цього показника вказує на те, що за зростання доходу на одного працівника ефективність перетворення доходів на операційний прибуток може потребувати подальшого вдосконалення управлінських процесів та оптимізації витрат.

Загалом, дані табл. 2.8 свідчать про позитивну динаміку у зростанні доходу на одного адміністративного працівника, але в той же час вказують на обов'язковий аналіз причин зниження операційного доходу на одного працівника. Це дозволяє підприємству виявити наявні резерви для підвищення продуктивності праці адміністративного персоналу та підвищення ефективності його діяльності в цілому.

ТОВ «НКЦ «Енергія» активно використовує сучасні інформаційні технології для адміністрування бізнес-процесів. Це включає в себе системи для управління клієнтськими відносинами (CRM), автоматизації бухгалтерського обліку та онлайн-навчання. Впровадження такої системи дозволило зменшити витрати на обробку даних і скоротити час на виконання рутинних операцій. У табл. 2.9 наведено оцінку ефективності використання інформаційних технологій.

Таблиця 2.9

**Ефективність використання інформаційних технологій на ТОВ
«НКЦ «Енергія»**

Показник	До впровадження ІТ-систем	Після впровадження ІТ-системи	Зміни, %
Середній час обробки запиту клієнта, год	1,5	0,8	-46,7
Витрати на адміністрування, тис. грн	600	500	-16,7
Рівень задоволеності клієнтів, %	82	92	+10 п.п.

Джерело: розроблено автором за матеріалами підприємства

Табл. 2.9 демонструє показники ефективності використання інформаційних технологій (ІТ) у діяльності ТОВ «НКЦ «Енергія» до і після впровадження відповідної ІТ-системи. Ця таблиця дозволяє оцінити, як зміни, пов'язані з інтеграцією інформаційних технологій у бізнес-процеси підприємства, впливають на кілька важливих аспектів діяльності, зокрема на час обробки запитів клієнтів, витрати на адміністрування та рівень задоволеності клієнтів.

Першим значним показником є середній час обробки запиту клієнта. До впровадження ІТ-системи цей показник склав 1,5 години, у той час як після впровадження технології він скоротився до 0,8 години. Це означає зменшення часу обробки кожного запиту на 46,7%, що є вагомим досягненням для підприємства. Прискорення часу на обробку послуг також сприяє ефективності запиту сервісу, дозволяючи швидше реагувати на запити клієнтів, що є збільшенням для підвищення конкурентоспроможності на ринку послуг. Завдяки таким покращенням компанія може обробляти більшу кількість запитів за менший проміжок часу, що сприяє загальному підвищенню ефективності операцій.

Другим аспектом є витрати на адміністрування. До впровадження ІТ-системи ці витрати склали 600 тис. грн, у той час як після її впровадження вони втратили до 500 тис. грн, що вказує на зниження витрат на 16,7%. Це доводить про те, що автоматизація певних адміністративних процесів за допомогою нових технологій дозволила підприємству зменшити витрати, пов'язані з управлінням, обробкою даних, документацією та іншими адміністративними функціями. Зниження витрат на адміністрування є максимальним індикатором оптимізації ресурсів і забезпечення більш ефективного використання коштів підприємства.

Третій показник — рівень задоволеності клієнтів — також демонструє позитивну динаміку після впровадження ІТ-системи. Згідно з даними таблиці, рівень задоволеності клієнтів зростає з 82% до 92%, що є підвищенням на 10 процентних пунктів. Такий значний рівень задоволеності клієнтів про те, що інформаційні технології сприяли покращенню якості обслуговування. Більш

швидка обробка запитів і зниження витрат на адміністрування дозволяє підприємству ефективніше взаємодіяти з клієнтами, що, у свою чергу, забезпечує лояльність і задоволеність споживачів.

Загалом, результати, наведені в таблиці 2.9, демонструють значне підвищення ефективності бізнес-процесів шляхом впровадження інформаційних технологій. Підприємство змогло знизити витрати на час, необхідний для обробки запитів, при цьому підвищивши рівень задоволеності клієнтів. Зміни позитивно впливають на загальну ефективність діяльності компанії, сприяючи її зростанню та підвищенню конкурентоспроможності на ринку.

Аналіз економічної ефективності адміністрування бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія» дозволяє зменшити менше висновків щодо розвитку підприємства, його здатності до оптимізації та зростання на конкурентному ринку. Зростання доходів підприємства при стабільних адміністративних витратах впливає на раціональне використання фінансових ресурсів та ефективне управління в межах наявних економічних можливостей. Така стабільність вказує на досягнення певного рівня ефективності в управлінських процесах і ресурсному забезпеченні, що забезпечує підприємству збереження фінансової стійкості навіть в умовах змінного економічного середовища.

Однак аналіз також вказує на наявність аспектів, що потребують подальшої уваги, зокрема в контексті підвищення продуктивності праці адміністративного персоналу. Зростання кількості працівників у сукупності з незначним зниженням операційного доходу на одного адміністративного працівника може вказувати на максимальне вдосконалення внутрішніх процесів та оптимізацію управлінської діяльності. Підвищення ефективності роботи персоналу через впровадження нових підходів до управління, розвиток персоналу та покращення мотиваційних систем менш значно знизити витрати та підвищити загальну продуктивність компанії.

Важливим кроком у досягненні високої економічної ефективності є використання сучасних інформаційних технологій. Впровадження ІТ-системи в ТОВ «НКЦ «Енергія» показало значний позитивний ефект: скорочення часу на

обробку запитів клієнтів, зниження адміністративних витрат та підвищення рівня задоволеності клієнтів. Це відомо про те, що технологія є лише інструментом оптимізації бізнес-процесів, а й фактором підвищення якості обслуговування та клієнтської лояльності. Виходячи з цього, впровадження нових інформаційних технологій та автоматизація операційних процесів здатні стати ключовими елементами стійкого розвитку підприємства.

Отже, враховуючи вищезазначене, можна зробити висновок, що подальше вдосконалення бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія» на основі оптимізації адміністративних витрат, підвищення продуктивності праці та використання сучасних інформаційних технологій підприємства є запорукою сталого розвитку та зростання в довгостроковій перспективі. Компанія має значний потенціал для підвищення своїх результатів, а системний підхід до вдосконалення бізнес-процесів дозволяє їй адаптуватися до змінених умов і досягти високих конкурентних переваг.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ АДМІНІСТРУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «НАВЧАЛЬНИЙ КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ЦЕНТР «ЕНЕРГІЯ»

3.1. Моделювання бізнес-процесів та напрями їх удосконалення на підприємстві

Виявлення бізнес-процесів є фундаментальним етапом у сучасній управлінні організацією, що забезпечує глибоке розуміння структури, функціонування та взаємозв'язків між безкоштовними операціями підприємства. Це не просто інструмент для створення карт бізнес-діяльності, комплексний підхід, який дозволяє ідентифікувати ключові точки ефективності та зони можливого підвищення ефективності. У контексті сучасного бізнес-середовища, яке характеризується високим рівнем конкуренції, динамічними змінами ринкових умов і зростанням потреб споживачів, управління бізнес-процесами

стає вирішним чинником стійкості забезпечення та конкурентоспроможності організації.

Для організацій, які працюють у сфері послуг, таких як ТОВ «НКЦ «Енергія», аналіз та оптимізація бізнес-процесів має особливе значення. Враховуючи, що якість обслуговування клієнтів і оперативність внутрішніх процесів прямо впливають на рівень задоволення клієнтів і загальну репутацію підприємства, ефективне управління цими процесами стає стратегічним пріоритетом. Крім того, оптимізація бізнес-процесів сприяє раціональному використанню ресурсів, зниженню витрат і підвищенню продуктивності, що, у свою чергу, дозволяє організації залишатися конкурентоспроможною навіть у складних ринкових умовах.

Виявлення бізнес-процесів також створює базу для впровадження сучасних технологічних рішень, таких як системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), автоматизовані системи обробки даних або інші цифрові інструменти.

Моделювання бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія» дозволяє структурувати його діяльність та представити ключові процеси в схемах, що включають такі етапи, як взаємодія з клієнтами, управління навчальними програмами, організація консультаційних послуг, підтримка післяпродажного обслуговування та моніторинг результатів. Така візуалізація дає можливість детально аналізувати кожен процес, визначати вузькі місця та операції дублювання (рис. 3.1).

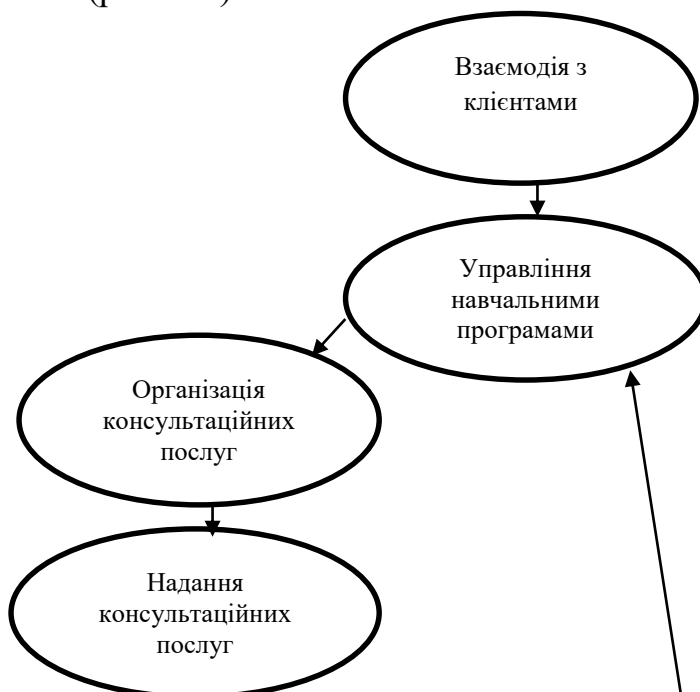


Рис. 3.1. Моделювання бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія»

Джерело: розроблено автором самостійно

Виявлені недоліки в поточних бізнес-процесах підприємства можна усунути за допомогою системного підходу до їх оптимізації. Основними напрямками вдосконалення є впровадження сучасних інформаційних систем, автоматизація рутинних операцій, а також підвищення рівня взаємодії між всіма підрозділами. Ці напрямки вдосконалення представлені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Напрями вдосконалення бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія»

Напрявлення вдосконалення бізнес-процесів	Очікуваний ефект
1. Впровадження ERP-системи	Інтеграція всіх підрозділів, автоматизація обліку, покращення взаємодії між департаментами. Зниження помилок, покращення планування ресурсів та часу.
2. Автоматизація документообігу	Зменшення часу на обробку документації, зменшення витрат на папір та зменшення ймовірності помилок у документах.
3. Впровадження CRM-системи	Покращення управління взаємодією з клієнтами, персоналізація обслуговування, підвищення лояльності клієнтів, зниження часу обробки запитів.
4. Оптимізація логістичних процесів	Зменшення витрат на транспортування та доставку, покращення управління запасами, скорочення часу на доставку матеріалів.
5. Перехід на онлайн-навчання та консультації	Розширення географії клієнтів, зменшення витрат на оренду приміщень та проведення заходів, зручність для клієнтів.

6. Інтеграція системи аналітики	Збір та аналіз даних у реальному часі, виявлення проблемних зон бізнес-процесів, оптимізація процесів на основі отриманих даних.
7. Автоматизація управлінських звітів	Зниження часу на підготовку та обробку звітності, підвищення точності та актуальності даних, зменшення адміністративних витрат.
8. Підвищення кваліфікації персоналу	Зростання ефективності роботи співробітників, підвищення рівня обслуговування клієнтів, зниження помилок у виконанні операцій.
9. Покращення внутрішньої комунікації	Збільшення швидкості та ефективності обміну інформацією, покращення командної роботи та координації між відділами.
10. Досконалення процесу управління проектами	Зменшення витрат на управління проектами, покращення координації, контроль за виконанням термінів і бюджету проектів.

Джерело: сформовано автором самостійно

У вдосконаленні бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія» можна виділити кілька стратегічних напрямів, які спрямовані на підвищення ефективності діяльності підприємства, зниження витрат і підвищення якості обслуговування клієнтів. Одним із ключових підходів є впровадження сучасних інформаційних систем, зокрема ERP-систем, які забезпечують інтеграцію всіх підрозділів організації, автоматизують облік і покращують взаємодію між департаментами. Це дозволяє знизити рівень помилок у процесах та оптимізувати планування ресурсів і часу, що особливо важливо в умовах збільшення обсягу діяльності.

Іншою важливою ініціативою є автоматизація документобігу, яка сприяє значному зниженню часу, необхідного для обробки документації. Це не тільки зменшує витрати на паперові носії, а й мінімізує ймовірність помилок, пов'язаних із ручним введенням даних. Автоматизовані системи також покращують прозорість і доступність інформації для всіх цікавих сторінок.

Впровадження CRM-системи дозволяє підприємству підвищити ефективність управління взаємодією з клієнтами. Завдяки цьому досягається персоналізація обслуговування, що, у свою чергу, посилює підвищення рівня лояльності клієнтів. Оперативна обробка запитів і поліпшення якості комунікації сприяють зміцненню довгострокових відносин із клієнтами.

Важливим кроком у підвищенні операційної ефективності є оптимізація логістичних процесів. Це дозволяє скоротити витрати на транспортування, покращити управління запасами та зменшити час доставки матеріалів. Як результат, організація може швидше реагувати на потреби клієнтів і забезпечити своєчасне виконання зобов'язань.

В умовах сучасних тенденцій переходу на дистанційні форми роботи ТОВ «НКЦ «Енергія» також розглядає можливість переходу на онлайн-навчання та консультації. Це не лише дозволяє розширити географію обслуговування клієнтів, а також знижує витрати на оренду розміщення та проведення заходів. Онлайн-формат є більш зручним для клієнтів, що забезпечує їхню задоволеність і залученість.

Інтеграція аналітичних систем надає можливість збору та аналізу даних у реальному часі. Це сприяє ідентифікації проблемних зон у бізнес-процесах, що дозволяє підприємству прийняти обґрунтовані рішення для їх оптимізації. Застосування автоматизованих систем управлінських звітів також забезпечує зниження витрат на підготовку звітності, підвищення точності даних та оперативність у прийнятих рішеннях.

Одним із ключових чинників підвищення ефективності бізнесу є розвиток людського капіталу. Постійне підвищення кваліфікації персоналу дозволяє забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів і зменшити кількість помилок у виконанні операцій. Водночас покращення внутрішньої комунікації сприяє ефективнішому обміну інформацією між підрозділами, що забезпечує якість командної роботи та координації.

Окрему увагу варто приділити вдосконаленню управління проектами. Це включає оптимізацію використання ресурсів, контроль за дотриманням термінів і бюджету проектів, що дозволяє знизити загальні витрати на проектну діяльність і підвищити її ефективність. Усі зазначені заходи спрямовані на підвищення конкурентоспроможності підприємства в умовах динамічного ринку.

В табл. 3.2 наведено порівняння бізнес – процесів до і після впровадження удосконалень.

Таблиця 3.2

**Порівняння ефективності бізнес-процесів до і після впровадження
удосконалень на ТОВ «НКЦ «Енергія»**

Показник	До впровадження удосконалень	Після впровадження удосконалень	Зміни, %
Середній час обробки клієнтських запитів, год	1,5	0,8	-46,7
Частка адміністративних витрат у доході, %	22,2	20,0	-2,2 п.п.
Рівень задоволеності клієнтів, %	82	92	+10 п.п.
Обсяг доходу на одного адміністративного працівника, тис. грн	540	580	+7,4

Джерело: розраховано автором

Табл. 3.2 демонструє результати порівняльного аналізу ефективності бізнес-процесів ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія» до і після впровадження заходів з удосконалення. Наведені показники відображають зміни в ключових аспектах діяльності підприємства, які є критичними для підвищення конкурентоспроможності та оптимізації операційної діяльності.

Перший показник – середній час обробки клієнтських запитів – показує, наскільки швидко компанія реагує на потреби своїх клієнтів. До впровадження вдосконалення цей показник становив 1,5 години, тоді як після впровадження нових технологій та процесів оптимізації він скоротився до 0,8 години. Це зменшується на 46,7% рейтинг про значне покращення швидкості обслуговування, що позитивно впливає на задоволення клієнтів та їх лояльність.

Частка адміністративних витрат у загальному доході зменшилася з 22,2% до 20,0%, що означає зниження на 2,2 відсоткових пункти. Це покращення вказує на зростання операційної ефективності за рахунок автоматизації рутинних процесів та зменшення витрат на документообіг і підготовку звітності. Зниження адміністративного навантаження дозволяє підприємству спрямовувати більше ресурсів на стратегічні ініціативи.

Рівень задоволеності клієнтів зріс із 82% до 92%, що показує приріст на 10 процентних пунктах. Цей показник було розраховано на основі регулярних оцінок клієнтів, які оцінювали якість обслуговування, оперативність вирішення їхніх проблем і загальну зручність співпраці з компанією. Підвищення рівня задоволеності клієнтів є результатом удосконалення процесів взаємодії з клієнтами, впровадження CRM-системи та переходу на онлайн-формати обслуговування.

Нарешті, обсяг доходу на одного адміністративного працівника збільшився з 540 тис. грн до 580 тис. грн, що зростання про зростання на 7,4%. Цей показник є індикатором продуктивності адміністративного персоналу та його внеску у створення вартості для компанії. Підвищення продуктивності було досягнуто за рахунок впровадження ERP-системи, яка автоматизувала рутинні завдання, та покращення процесів внутрішньої комунікації.

Таким чином, наведені дані підтверджують позитивний вплив впроваджених удосконалень на ефективність бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія». Розрахунок змін показників виявився шляхом порівняння значень до і після впровадження заходів з використанням формули відносного (для відсотків) або абсолютного (для кількох даних) приросту. Це дозволило об'єктивно оцінити результати проведених змін.

Моделювання та удосконалення бізнес-процесів виступають ключовими елементами стратегічного управління, що сприяють адаптації підприємств до сучасних викликів ринкового середовища. Для ТОВ «НКЦ «Енергія» впровадження цих підходів є не лише засобом підвищення операційної ефективності, а й стратегічною потребою для забезпечення довгострокової конкурентоспроможності. Моделювання бізнес-процесів дозволяє підприємству не лише визначити вузькі місця в існуючих операціях, але й створити на основі прийняття обґрунтованих рішень щодо їх оптимізації. Це, у свою чергу, зниження витрат, підвищення продуктивності та покращення взаємодії як усередині організації, так і із зовнішніми інтересами.

Оптимізація бізнес-процесів через впровадження сучасних інформаційних технологій, таких як ERP- та CRM-системи, дозволяє інтегрувати різні функціональні підрозділи в єдину інформаційну екосистему. Це забезпечує прозорість управління, зменшує ризики операційних помилок та покращує контроль за ресурсами. Крім того, автоматизація документації та звітності сприяє значному зниженню адміністративного навантаження, що дозволяє менеджменту зосередитися на стратегічному розвитку компанії.

Водночас впровадження аналітичних систем дозволяє підприємству використовувати дані як ключовий ресурс для управління. Аналіз інформації в реальному часі відкриває можливості для ідентифікації нових ринкових прогнозних можливостей, зміни в попиті та адаптації бізнес-моделі відповідно до динаміки ринку. Такий підхід допоможе гнучкому реагуванню на зовнішні виклики, підвищуючи здатність підприємства до інноваційного розвитку.

Для ТОВ «НКЦ «Енергія» ці заходи є особливо корисними, після чого вони не можуть лише зберегти позиції на, а й закласти основи для стійкого зростання в умовах зростання ринку конкуренції. Поліпшення якості обслуговування клієнтів, що є центральним елементом стратегії, підвищення зміцнення довгострокових відносин із клієнтами, формування їхньої лояльності та збільшення ринкової частки. Таким чином, системний підхід до моделювання та оптимізації бізнес-процесів стає запорукою стабільного розвитку підприємства, його ефективної роботи та підвищення конкурентоспроможності в умовах динамічного бізнес-середовища.

3.2. Заходи щодо поліпшення адміністрування бізнес-процесами в ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія»

Адміністрування бізнес-процесів є невід'ємною складовою ефективного управління підприємством, що забезпечує злагодженість операцій і координацію між ефективними функціональними підрозділами. Це поняття охоплює не тільки

виконання рутинних завдань, але й стратегічне управління ключовими процесами, що впливають на загальну продуктивність і конкурентоспроможність організації. У сучасному бізнес-середовищі, яке характеризується швидкими технологічними змінами та зростаючими вимогами діяльності клієнтів, роль адміністрування бізнес-процесів виходить за межі простого оперативного забезпечення. Вона включає в себе впровадження нових підходів до управління, які не можуть адаптуватися до динаміки ринку, підвищити якість обслуговування клієнтів і забезпечити стійкість компанії.

Для ТОВ «НКЦ «Енергія», що працює у сфері надання освітніх та консультаційних послуг, особливо важливо забезпечити високу ефективність внутрішніх операцій та обслуговування клієнтів. Цей галузь відзначається високим рівнем конкуренції, де якість та швидкість обслуговування є вирішальними факторами для залучення та утримання клієнтів. Адміністрування бізнес-процесів у цьому контексті охоплює не тільки технічну реалізацію окремих функцій, але й інтеграцію всіх підрозділів підприємства в єдину систему управління, що дозволяє оперативно реагувати на запити клієнтів, забезпечуючи при цьому високу якість надання послуг.

Ефективне адміністрування допомоги оптимізації використання ресурсів, скороченню часу на виконання рутинних операцій та зниженню адміністративних витрат. Це дозволяє спрямовувати вивільнені ресурси на стратегічні ініціативи, такі як розробка нових продуктів, розширення ринкової присутності та підвищення кваліфікації персоналу. Більше того, вдосконалення адміністрування бізнес-процесів забезпечує безперервність діяльності підприємства, що є особливою проблемою в умовах кризових ситуацій або ринкових коливань.

Таким чином, запровадження заходів, спрямованих на покращення адміністрування бізнес-процесів, стає ключовим фактором у забезпеченні ефективної роботи ТОВ «НКЦ «Енергія». Ці заходи не лише покращують внутрішню організаційну роботу, але й створюють основу для досягнення

довгострокових стратегічних цілей підприємства, сприяючи його стабільному розвитку та підвищенню конкурентоспроможності.

В табл. 3.3 наводиться опис заходів щодо вдосконалення адміністрування бізнес процесів на ТОВ «НКЦ «Енергія».

Таблиця 3.3

Опис заходів щодо вдосконалення адміністрування бізнес-процесів

Напрямок вдосконалення	Очікуваний ефект
Реорганізація управлінської структури	Змінення бюрократії, покращення комунікації між підрозділами, прийняття рішень.
Впровадження платформи для управління проектами	Покращення координації між підрозділами, підвищення видимості виконання завдань і прогресу в реальному часі.
Стандартизація операцій та створення регламентів	Зменшення ймовірності помилок, підвищення ефективності виконання завдань, покращення контролю.
Внутрішній контроль і аудит	Підвищення ефективності виконання процесів, тимчасове виявлення порушення, запобігання проблемам.
Навчання та підвищення кваліфікації персоналу	Підвищення рівня управлінської культури, покращення навичок після рішень і комунікації.
Система мотивації та зворотного зв'язку	Підвищення ефективності роботи співробітників, покращення морального клімату, оперативне реагування на проблеми в управлінні.

Джерело: сформовано автором

Одним із важливих етапів у процесі вдосконалення адміністрування бізнес-процесів є реорганізація управлінської структури організації, яка спрямована на оптимізацію її внутрішніх комунікацій, зниження бюрократичних бар'єрів та підвищення оперативності прийняття рішень. У контексті ТОВ «Навчальний консультаційний центр «Енергія», де ключовими чинниками успіху є ефективність обслуговування клієнтів та злагоджена робота внутрішніх підрозділів, важливість такого підходу не можна переоцінити. Відсутність зайвого бюрократії в організаційній структурі дозволяє значно скоротити час на виконання рутинних завдань, покращити координацію між усіма департаментами та створити сприятливе середовище для прийняття швидких і обґрунтованих рішень.

Зниження рівня бюрократії досягається через скорочення ієрархічних рівнів управління, що дозволяє забезпечити більш прямі й ефективні канали комунікації між керівниками та підлеглими. Такі зміни, зокрема, можуть включати впровадження плоскої структури управління, зменшуючи кількість проміжних ланок між вищим керівництвом і операційними працівниками. Внаслідок цього скорочується час, необхідний для прийняття рішень, а також вимагається здатність організації швидко адаптуватися до умов зовнішнього середовища або змін на ринку. Плоська структура дає можливість керівникам приймати більш оперативні рішення, одночасно використовуючи процеси комунікації та управлінського контролю, що, у свою чергу, забезпечує ефективність управління та знижує ймовірність затримок у виконанні завдань.

У цьому контексті також важливо чітко розробити функціональні обов'язки для кожного співробітника, що сприяє зниженню дублювання зусиль та оптимізації розподілу ресурсів. Створення чітко оформлених ролей та відповідностей дозволяє уникнути неясностей у процесах управління та забезпечити ефективну роботу кожного підрозділу в рамках загальної стратегії організації. Це також дозволяє полегшити оцінку ефективності працівників та сприяти більш точному розподілу ресурсів у межах підприємства.

Крім того, для досягнення максимального рівня ефективності управління в умовах плоскої структури необхідно запровадити спеціалізовані ролі з чітко визначеними повтореннями. Ці ролі мають бути спрямовані на виконання конкретних функцій і завдань, що дозволяють уникнути дублювання функцій, скоротити час на виконання завдань та забезпечити злагоджену роботу всіх підрозділів. Чітке визначення повноважень також дозволяє кожному співробітнику точно усвідомити свою роль у процесі, що досягає рівня відповідальності та мотивації.

Одним із ключових аспектів сучасного управління проектами є впровадження інтегрованої платформи для моніторингу та координації діяльності між одними підрозділами організації. Ці платформи, як-от Asana, Trello, Jira та інші, можуть створювати єдине інформаційне середовище, де

відображаються всі етапи виконання проектів, що значно відображає видимість та прозорість робочих процесів. Важливою перевагою такої системи є можливість оперативного моніторингу завдань у реальному часі, що забезпечує своєчасну ідентифікацію проблем або затримок, які можуть виникати під час реалізації проектів. Це особливо важливо в умовах швидко зміненого ринку, навіть незначні затримки можуть мати серйозні наслідки для загального результату підприємства.

Інтеграція такої платформи дозволяє всім учасникам проекту — від керівників до виконавців — мати доступ до актуальної інформації про стан завдань. Кожен співробітник може побачити, на якому етапі знаходиться виконання конкретного завдання, а також інші важливі показники прогресу проекту, такі як терміни виконання, відповідні особи та можливості ризику. Цей рівень ознайомлення співробітників із загальним станом проекту та дозволяє прийняти більш обґрунтовані управлінські рішення в його процесі реалізації.

Крім того, використання інтегрованої системи для управління проектами ускладнює значне полегшення комунікацій між декількома підрозділами та учасниками проекту. Усі комунікації, що стосуються конкретного завдання чи етапу проекту, застосовуються в межах єдиного цифрового простору, що дозволяє уникнути необхідності постійного пошуку інформації в різних документах або між безкоштовними каналами зв'язку. Така централізація комунікації не тільки прискорює процеси взаємодії, а й зменшує ризик виникнення непорозумінь або помилок через недостатню або нетну інформацію.

Завдяки можливості синхронізації діяльності співробітників у реальному часі значно зменшуються помилки, які можуть виникнути через незручність між усіма підрозділами або через невчасне надання важливої інформації. Система дозволяє миттєво виявляти відхилення від запланованих термінів, а також швидко реагувати на будь-які непередбачувані ситуації, які можуть виникнути в процесі роботи. Таким чином, зниження ймовірності помилок забезпечує не лише підвищення точності виконання завдань, а й підвищення загальної ефективності управлінських процесів.

Завдяки інтеграції такої платформи підприємства можуть значно підвищити рівень організованості та продуктивності, забезпечити безперервний потік інформації та скоротити час, витрачений на комунікацію між усіма підрозділами. В умовах постійних змін у бізнес-середовищі ці платформи створюють умови для більш ефективного управління проектами, що дозволяє організаціям бути більш адаптивними і готовими до також швидкого реагування на виклики ринку.

Одним із важливих інструментів для підвищення ефективності адміністрування є процедура стандартизації та впровадження чітко визначених регламентів для виконання основних операцій на підприємстві. Це дозволяє створити єдині правила та норми для виконання завдань, що забезпечують стабільність у функціонуванні організації та знижує ймовірність виникнення помилок. Стандартизація охоплює всі аспекти діяльності підприємства — від обробки клієнтських запитів до фінансової звітності та бухгалтерії, створюючи єдину систему, яка є ефективнішою управлінням та досягненню поставлених цілей.

Важливим аспектом стандартизації є те, що вона дозволяє чітко окреслити кожен етап операційного процесу, включаючи всі дії, терміни виконання та відповідні особи. Такий підхід забезпечує високий рівень організованості, знижує варіативність у виконанні завдань і мінімізує ризики помилок або непорозумінь серед співробітників. Встановлення чітких процедурних стандартів дозволяє співробітникам не тільки скоротити час на виконання операцій, а й підвищити їх ефективність, оскільки кожен працівник має ясне уявлення про свої обов'язки та відповідальність у рамках певного процесу. Це особливо важливо для підприємств, які мають справу з великими обсягами обробки інформації або надають послуги, де точність і швидкість виконання мають вирішальне значення для задоволення потреб клієнтів.

Стандартизація процедур дозволяє також забезпечити більш ефективний контроль за виконанням процесів. Завдяки чітким регламентам і стандартам керівництво може оперативно відслідковувати виконання завдань, оцінювати

продуктивність співробітників та вчасно виявляти відхилення від планових показників. Впровадження регулярних перевірок і моніторингу дозволяє тимчасово коригувати стратегії та процеси, що ведуть до підвищення якості роботи підприємства в цілому.

Крім того, стандартизація процедур сприяє створенню більш високого рівня передбачуваності в роботі організації. Для менеджменту це є інструментом для прийняття рішень, оскільки передбачуваність зменшує невизначеність, що зазвичай супроводжує управлінські процеси. Якщо бізнес-процеси стандартизовані, керівництво може більш точно прогнозувати результати та витрати, а також ефективніше планувати ресурси. Це дозволяє не лише покращити внутрішнє управління, а й підвищити стійкість підприємства в умовах змін на ринку або у випадку виникнення кризових ситуацій.

Завдяки чітким регламентам, стандартизація дозволяє підприємству швидше адаптуватися до зовнішніх змін, таких як зміни в законодавстві або нові вимоги з боку клієнтів, останні наявні процеси можна швидко адаптувати до нових умов, не втрачаючи при цій ефективності та якості виконання операцій. Впровадження таких стандартів і регламентів також забезпечує послідовність у наданих послугах або виконаних роботах, які застосовуються для довготривалих відносин із клієнтами та партнерами.

Отже, стандартизація процедур впровадження і чітких регламентів є необхідними умовами для забезпечення ефективного та стійкого розвитку підприємства. Вона не тільки забезпечує продуктивність і знижує ймовірність помилок, а й дає можливість створювати прозорі та передбачувані бізнес-процеси, що в свою чергу покращує процес прийняття управлінських рішень і конкурентоспроможність підприємства.

Зміцнення внутрішнього контролю за дотриманням стандартів та регламентів створює також важливу роль у покращенні адміністрування бізнес-процесів. Використання внутрішніх аудитів для перевірки виконання встановлених процедур та стандартів дозволяє виявити слабкі місця в управлінні та прийняти відповідні коригувальні заходи. Система внутрішнього контролю

повинна забезпечувати регулярний моніторинг ефективності виконання процесів, що дозволяє на час виявляти можливості порушення та запобігати виявленим проблемам.

Один із визначених заходів для забезпечення сталого розвитку організації — це інвестиції в розвиток та підвищення кваліфікації персоналу, особливо в управлінській сфері. Сучасний бізнес вимагає від керівників не тільки технічних знань і досвіду, але й здатності ефективно управляти людськими ресурсами, оптимізувати робочі процеси та приймати обґрунтовані стратегічні рішення в умовах невизначеності. Підвищення рівня управлінських навичок серед співробітників є критичним місцем для забезпечення ефективності організаційних процесів і полегшення сталого розвитку компанії.

Інвестиції в навчання персоналу не обмежуються лише підвищенням кваліфікації, а й формують загальну управлінську культуру на підприємстві. Керівники, які забезпечують можливість освоїти новітні методи управління, методології та інструменти, дозволяють не тільки підвищити свою особистість ефективність, а й забезпечити на підприємстві високий рівень організаційної культури, що є нарахуванням фактора для досягнення конкурентоспроможності на ринку. Вивчення сучасних підходів до управління дозволяє менеджерам краще адаптуватися до змін, швидше приймати обґрунтовані рішення та ефективніше керувати проектами та командами.

Також, проведення спеціалізованих тренінгів для менеджерів із сучасних методів управління є місцем елементом розвитку персоналу. Тренінги надають працівникам можливість не тільки засвоїти нові теоретичні знання, але й удосконалити практичні навички в таких сферах, як ефективне управління часом, стратегічне планування, розв'язання конфліктів і комунікація в організаціях. Це дозволяє менеджерам більш ефективно реагувати на виклики, оптимізувати процеси та знижувати ризики при прийнятті управлінських рішень.

Крім того, іншим аспектом є навчання ефективної командної роботи. Управлінці, які мають високий рівень кваліфікації та навичок у взаємодії з командою, здатні не тільки досягти поставлених цілей швидше та з меншими

витратами, а й створювати середовище, яке покращує інновації та розвиток. Правильна комунікація в команді зменшує ймовірність помилок, забезпечує вільний обмін інформацією та максимально збільшує використання ресурсів підприємства.

Інвестиції в розвиток управлінських компетенцій також підвищують лояльність співробітників, гарантуючи їм можливості для професійного зростання. Працівники, які бачать, що їхня організація приділяє увагу їхньому розвитку, більш мотивовані і залучені в робочий процес. Це створює умови для підвищення загального рівня продуктивності та зниження плинності кадрів.

Таким чином, постійне навчання та підвищення кваліфікації в управлінській сфері є необхідними умовами для забезпечення ефективності управління на всіх рівнях організації. Вклад в освіту співробітників дозволяє не тільки підвищити їхні професійні навички, але й формує стійкість управлінської культури, яка забезпечує конкурентоспроможність і тривалий успіх компанії на ринку.

Для вдосконалення адміністрування бізнес-процесів у ТОВ «НКЦ «Енергія» необхідно впровадити комплексний підхід, орієнтуючись на оптимізацію внутрішньої організації та інтеграцію сучасних технологій. таким аспектом є стандартизація процедур, що дозволяє знизити ймовірність помилок, забезпечити стабільність у виконуваних операціях та створити чітку організацію робочих процесів. Стандартизовані регламенти та чітко визначені інструкції можуть значно скоротити час на виконання завдань, підвищити продуктивність праці співробітників, а також полегшити контроль за виконанням операцій. Такий підхід лише забезпечує більш високу ефективність, а й дозволяє створити систему, яка є стійкою до змін у зовнішньому та внутрішньому середовищі.

Крім того, для досягнення більш високого рівня ефективності необхідно інтегрувати технологічні рішення, зокрема впровадити інструменти для управління проектами та автоматизації процесів. Сучасні платформи для управління проектами не дозволяють відслідковувати прогрес, забезпечувати прозорість виконання завдань і покращувати комунікацію між підрозділами. Це

не лише скорочує час на прийняття рішень, але й дозволяє оперативно реагувати на зміни та оптимізувати ресурси, що є основним фактором для підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Важливою складовою вдосконалення адміністрування є також постійний зворотний зв'язок із персоналом. Регулярне отримання інформації від співробітників про проблеми в організаційних процесах дозволяє правильно коригувати стратегію управління, виявляти слабкі місця та мінімізувати ризики. Зворотний зв'язок створює умови для більш глибокого залучення персоналу в управлінські процеси, досягнення рівня їх мотивації та покращення розвитку культури відкритості та взаємодії на підприємствах.

Загалом, комплексний підхід до вдосконалення адміністрування, що включає стандартизацію процедур, впровадження технологічних рішень та забезпечення постійного зворотного зв'язку, дозволяє значно підвищити ефективність управлінських процесів у ТОВ «НКЦ «Енергія». Ці заходи сприяють зниженню витрат часу на виконання рутинних завдань, підвищенню координації між підрозділами та створенню сприятливого середовища для інновацій і розвитку. Завдяки цій компанії можна забезпечити стабільне зростання та залишитися конкурентоспроможною на ринку.

ВИСНОВКИ

Розгляд сутності, структури та загальної характеристики бізнес-процесу є етапом у розумінні того, як підприємство займається своєю діяльністю. Бізнес-процес можна застосувати як набір взаємопов'язаних операцій та дій, що забезпечують досягнення конкретного результату, який має цінність для кінцевих споживачів. Він є основою організаційної діяльності компанії, від ефективності якої можливо успіх бізнесу. Структура бізнес-процесу включає в себе визначення його етапів, учасників, ресурсів, а також відповідальність за шкідливу дію. Загальна характеристика бізнес-процесів підприємства, особливо в умовах конкурентного середовища, передбачає орієнтацію на максимальну ефективність, якість послуг, а також мінімізацію витрат і часу на виконання операцій.

Методичні підходи до адміністрування бізнес-процесів на підприємствах включають різноманітні впровадження інструментів і технологій для оптимізації процесів, зокрема автоматизацію рутинних операцій, використання інформаційних систем для інтеграції діяльності між підрозділами, а також впровадження сучасних методів управління проектами. Адміністрування бізнес-процесів забезпечує постійний моніторинг, аналіз ефективності кожного етапу та своєчасне коригування планів на основі отриманих результатів. Крім того, важливе значення має постійний зворотний зв'язок з персоналом для оптимізації

робочих процесів, навчання та підвищення кваліфікації працівників. Це дозволяє знизити адміністративні витрати, підвищити ефективність і якість виконаних завдань, а також забезпечити досягнення стратегічних цілей підприємства.

У загальній організаційно-економічній характеристиці бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія» слід зазначити, що підприємство спеціалізується на наданні консультаційних та навчальних послуг, що вимагає чіткої організації взаємодії між підрозділами та високої якості обслуговування клієнтів. Бізнес-процеси підприємства охоплюють такі ключові напрямки, як взаємодія з клієнтами, розробка та впровадження навчальних програм, проведення консультацій, а також постпродажна підтримка. Усі ці процеси мають бути добре організовані, автоматизовані та інтегровані між собою, щоб забезпечити ефективну діяльність і конкурентоспроможність на ринку.

Аналіз адміністрування основних та допоміжних бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія» вказує на те, що в даному підприємстві розміщені не тільки основні процеси, пов'язані з наданням послуг, але й допоміжні процеси, зокрема документообіг, бухгалтерія, логістика, управління персоналом. Ефективне адміністрування цих процесів дозволяє зменшити витрати, прискорити виконання операцій і створити конкурентні переваги. Однак, на деяких етапах бізнес-процесів все ще є можливості для вдосконалення, особливо в частині інтеграції інформаційних систем та автоматизації рутинних завдань, що значно підвищує ефективність роботи підприємства.

Аналіз економічної ефективності адміністрування бізнес-процесами показує, що оптимізація операцій та вдосконалення процесів адміністрування здатне значно підвищити ефективність діяльності підприємства. Це відбувається за рахунок зменшення витрат на адміністративні операції, зменшення часу на обробку запитів і підвищення рівня задоволеності клієнтів. Водночас, економічна ефективність від впровадження новітніх технологій, таких як CRM-системи та автоматизація документообігу, дозволяє скоротити адміністративні витрати та підвищити обсяг доходів на одиницю витрачених ресурсів.

Моделювання бізнес-процесів на підприємстві показує, що введення автоматизованих систем управління дозволяє створити більш структуровану та прозору картину діяльності підприємства. Оптимізація та удосконалення бізнес-процесів можуть бути досягнуті за допомогою інтеграції різних технологій, що дозволяє скоротити час на виконання завдань і покращити взаємодію між підрозділами. Удосконалення таких аспектів, як управління клієнтами, логістика навчальних матеріалів, документообіг та онлайн-навчання, дозволяє підприємству знизити витрати та підвищити якість послуг, що надійшли клієнтам.

Загалом, запропоновані заходи щодо покращення адміністрування бізнес-процесів ТОВ «НКЦ «Енергія» мають на меті підвищити ефективність і зменшити витрати підприємства, а також покращити взаємодію з клієнтами. Впровадження нових інформаційних технологій, підвищення кваліфікації персоналу та інтеграція різних бізнес-процесів створюють можливості для значного покращення адміністративної діяльності та загальної ефективності організації. Устроковій перспективі це дозволить підприємству зміцнити свої позиції на ринку, забезпечити високу якість обслуговування та досягти стійкого зростання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аббакумов, С. Л. (2019). Бізнес-аналіз інформації. Статистичні методи: підручник . Київ: Вид-во Київського університету
2. Артюх, О. В., & Чернишова, Л. В. (2022). Оцінка ефективності бізнес-процесів на підприємствах роздрібної торгівлі: огляд підходів. Економіка і суспільство . <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1443/138>
3. Банщикова, П. Г., Гордієнко, В. М., & Скільцова, Г. С. (2020). Управління бізнес-процесами підприємства: навч. посіб. Київ: Вид-во Київського університету
4. Балабанова, Л. В. (2000). Проблеми маркетингового менеджменту в умовах ринкової економіки України. Торговля і ринок України , 10(1), 52-55. Донецьк: Дон ДУЕТ.
5. Багорка, М. О., & Білоткач, І. А. (2010). SWOT-аналіз як основа формування маркетингових стратегій підприємств. *Агросвіт* , 6, 17-23.
6. Бойчук, Н. Я., & Орел, В. В. (2019). Оптимізація управління бізнес-процесами на підприємствах України. Сучасні проблеми економіки і підприємства , 17, 173-180.
7. Буяк, А. Є. (2019). Операційний менеджмент: посіб. Тернопіль: Вид-во Тернопільського університету.

8. Ваганян А. та ін. (2022). Рекомендації ESC/EACTS щодо лікування клапанних захворювань серця 2021: розроблено Робочою групою з лікування клапанних захворювань серця Європейського товариства кардіологів (ESC) та Європейської асоціації кардіо-торакальної хірургії (EACTS). *European Heart Journal* , 43(7), 561-632.
9. Давенпорт, Т. (2020). Нова промислова інженерія: інформаційні технології та перепроєктування бізнес-процесів. *Sloan Management Review* , (літо), 11-27.
10. Данченко, О. Б. (2017). Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів: навч. посіб. Київ: Вид-во Київського університету.
11. Демченко, Б. А., & Кудрицька, Ж. В. (2019). Особливості оптимізації бізнес-процесів на підприємствах України. *Причорноморські економічні студії* , 23, 71-74.
12. Довба, І. В., & Сойма, С. ю. (2016). Особливості оптимізації управління бізнес-процесами підприємства та методи їх удосконалення. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія: Економіка та суспільство* , 6, 130-133.
13. Деркач, Т. Л., & Саприкіна, М. С. (2018). *Твоє майбутнє у сфері інформаційних технологій*. Київ: Юстон.
14. Демченко, Б. А. (2019). Особливості оптимізації бізнес-процесів на підприємствах України. *Причорноморські економічні студії* , 23, 71-74.
15. Дорошенко, М. П., & Вороніна, В. Л. (2019). Організаційна структура управління: сутність та класифікація. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління* , 30(69), 5(1), 52-56.
16. Елліотт, Дж. Дж. (2020). Розробка процесу, орієнтованого на продукт, орієнтованого на клієнта. *Інформаційні та програмні технології* , 42(14), 973-981.
17. Гетц, Д. (2022). Організація заходів. *Енциклопедія менеджменту та маркетингу туризму* , 144-147.

18. Ільчук В., Шпомер Т. (2020). Проблеми моделювання інноваційно-інвестиційних систем відновлювальної сфери економіки. Проблеми і перспективи економіки та управління , 4, 7-15.
19. Кабанов, В. Г., & Кривобородько, Є. Т. (2016). Оцінка ефективності організаційної структури управління. Економіка і менеджмент культури , 2, 30-33.
20. Карлова, О. А., Плотницька, С. І., & Гнатенко, М. К. (2019). Основи менеджменту і маркетингу: підручник . Харків: Вид-во Харківського національного університету.
21. Кондратюк, О. М., & Пшеничний, В. І. (2019). Бізнес-планування в підприємницькому середовищі: теоретичний аспект. Науковий вісник Ужгородського національного університету , 26, 90-94.
22. Костіна, О. В. (2017). Діагностика та управління бізнес-процесами в контексті антикризового управління підприємством. Економіка і суспільство , 10, 287-297.
23. Кузьмін, О. Є., & Мельник, О. Г. (2019). Основи менеджменту: підручник. Київ: Вид-во Київського університету.
24. Лепейко, Т. І., & Котлик, А. В. (2019). Реінжиніринг бізнес-процесів: навч. посіб. у схемах і таблицях. Харків: Вид-во Харківського університету.
25. Лепейко, Т. І., & Котлик, А. В. (2020). Процесний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства: монографія. Харків: Вид-во Харківського університету.
26. Лисенко, О. А. (2019). Класифікація бізнес-процесів на промислових підприємствах: теоретичні аспекти. Наука і виробництво , 110-111. Кіровоград.
27. Макухіна, Н. О. (2008). Управління комерційною діяльністю торговельних підприємств на основі вдосконалення інформаційного забезпечення . Автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.04. Львів.
28. Матвєєва, Ю. Т., Опанасюк, Ю. А., Бондар, Т. В., & Петренко, Д. О. (2021). Sales-management як один з ключових напрямків управління сучасною

організацією. Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка , 1, 43–57.

29. Мартинюк, О. А., Луньов, Д. Ю., & Бахчиванжи, Л. А. (2020). Особливості розвитку ІТ-аутсорсингу як інноваційного інструменту маркетингового менеджменту під час пандемії Covid-19. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент , 46(1), 30-38.

30. Матвій, І. Є. (2013). Особливості розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління , 754, 185-190.

31. Мартинюк, Н. ю. (nd). Аналіз підходів до вирішення бізнес-процесів на підприємствах. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент . Збірник наукових праць. 46(1), 30-38.

32. Молоканова, В. М. (2019). Методологія, методи та засоби проектного менеджменту: підручник . Дніпропетровськ: Вид-во Дніпропетровського університету.

33. Морщенок, Т. С. (2019). Теоретичні аспекти управління бізнес-процесами в контексті реалізації стратегії розвитку підприємства. Бізнес Інформ , 11(0), 295-302. http://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2019-11_0-pages-295-302.pdf

34. Ніконова, Л. Є., & Шмідт, О. Є. (2020). Підходи до оптимізації управлінських бізнес-процесів на підприємствах України. Економіка і суспільство , 12, 80-84.

35. Нічипоренко, В. А., & Роцина, Т. С. (2017). Моделювання та оптимізація бізнес-процесів підприємства. Моделювання складних систем і комплексів , 4(28), 176-182.

36. Остром, Е. (2019). Спільна економіка та інноваційне управління бізнесом. Економіка і підприємництво , 10, 198-206.

37. Панченко, В. В., & Юрченко, С. О. (2019). Підходи до оцінки ефективності бізнес-процесів в умовах економічної нестабільності. Економіка та управління , 26, 153-157.
38. Пархоменко, В. В. (2018). Стратегії та інструменти вдосконалення бізнес-процесів на підприємствах. Актуальні проблеми економіки та управління , 32(1), 118-122.
39. Платонова, І. В. (2020). Бізнес-аналіз і управління фінансами підприємства: навч. посіб. Київ: КНТЕУ.
40. Покида, О. І. (2017). Оцінка ефективності бізнес-процесів підприємства в умовах цифрової трансформації. Вісник економіки та управління , 1(3), 45-53.
41. Портер, М. Е. (2019). Конкурентна перевага: створення та підтримка чудової продуктивності . Нью-Йорк: Вільна преса.
42. Резнікова, О. М. (2017). Теоретичні основи управління бізнес-процесами на підприємствах. Актуальні питання економіки та управління , 34, 74-78.
43. Руденко, Т. А., & Шмідт, В. М. (2018). Роль інформаційних технологій у реінжинірингу бізнес-процесів підприємств. Вісник Харківського університету , 10(1), 23-30.
44. Седнікова, І. В., & Колесник, М. В. (2020). Вплив цифрових технологій на розвиток бізнес-процесів в умовах глобалізації. Технології управління підприємством , 15(5), 42-50.
45. Сергієнко, В. М., & Дорошенко, О. І. (2019). Моделювання та автоматизація бізнес-процесів на підприємствах. Моделювання та інтелектуальні системи , 5(13), 55-61.
46. Шабуніна, М. В. (2019). Вдосконалення бізнес-процесів на підприємствах роздрібною торгівлі. Економіка та підприємництво , 14, 40-45.
47. Шаповалова, О. В., & Бойчук, М. І. (2018). Основи бізнес-аналізу в управлінні бізнес-процесами. Економіка і управління бізнесом , 3(17), 134-141.

48. Шевчук, С. І. (2018). Аналіз та вдосконалення бізнес-процесів на підприємствах: навч. посіб. Київ: Академія.

49. Ярмоленко, Т. П., & Левченко, А. ю. (2017). Теоретичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів. Економіка і сучасне управління , 4, 22-29.

50. Яременко, О. А. (2020). Оцінка та оптимізація бізнес-процесів на підприємствах. Бізнес і економіка , 7(3), 77-85.

ДОДАТКИ

Додаток А

І.Баланс на 31 грудня 2023 р.			
Актив	Форма № 1-м	Код за ДКУД	
	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	37,9	27,8
Первісна вартість	1001	50,5	50,5
Накопичена амортизація	1002	(12,6)	(22,7)
Незавершені капітальні інвестиції	1005	8 059,1	26 332,7
Основні засоби :	1010	59 477,9	70 227,7
первісна вартість	1011	80 764,0	96 980,0
знос	1012	(21 286,1)	(26 752,3)
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	67 574,9	96 588,2
II. Оборотні активи			
Запаси :	1100	9 599,4	12 396,4
у тому числі готова продукція	1103	16,5	-
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Дебиторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	5,8	4,3
Дебиторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	1 004,3	81,1
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Інша поточна дебиторська заборгованість	1155	5 039,0	53,2
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти	1165	12 636,3	6 295,5
Витрати майбутніх періодів	1170	34,5	14,3
Інші оборотні активи	1190	258,7	1 136,2
Усього за розділом II	1195	28 578,0	19 981,0
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	-	-
Баланс	1300	96 152,9	116 569,2

Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	37 249,1	-
Додатковий капітал	1410	-	13 359,7
Резервний капітал	1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	25 185,4	51 343,9
Неоплачений капітал	1425	(18 660,2)	(-)
Усього за розділом I	1495	43 774,3	64 703,6
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	3,3	63,0
розрахунками з бюджетом	1620	839,7	4,7
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	-
розрахунками зі страхування	1625	-	1,2
розрахунками з оплати праці	1630	-	-
Доходи майбутніх періодів	1665	41 595,6	31 347,4
Інші поточні зобов'язання	1690	576,5	-
Усього за розділом III	1695	43 015,1	31 416,3
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групими вибуття	1700	-	-
Баланс	1900	96 152,9	116 569,2

2. Звіт про фінансові результати
за Рік 2023 р.

Стаття	Код рядка	Форма № 2-м Код за ДКУД 1801007	
		За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	95 538,4	93 556,8
Інші операційні доходи	2120	14 237,3	9 802,6
Інші доходи	2240	3 497,2	3 403,0
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	113 272,9	106 762,4
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(87 998,1)	(82 262,5)
Інші операційні витрати	2180	(9 271,1)	(8 915,7)
Інші витрати	2270	(3 035,3)	(408,5)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(100 304,5)	(91 586,7)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	12 968,4	15 175,7
Податок на прибуток	2300	(-)	(-)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	12 968,4	15 175,7