

ТЕМА 1

ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ



Основні поняття: менеджмент, бізнес, процес, планування, організація, мотивація, контроль, організація, принципи.

План

- 1 Менеджмент: поняття, визначення та основні принципи.
- 2 Бізнес: основні категорії.
- 3 Бізнес-процеси: визначення, характеристика.
- 4 Роль бізнес-процесів у досягненні стратегічних цілей організації.

1 Менеджмент: поняття, визначення та основні принципи

Менеджмент – це процес планування, організації, мотивації та контролю ресурсів і діяльності організації для досягнення її цілей. Менеджмент охоплює всі аспекти управлінської діяльності, що включають ефективне використання людських, фінансових, матеріальних та інформаційних ресурсів.

Менеджмент можна визначити як процес, у ході якого керівники організації встановлюють цілі, розробляють стратегії для їх досягнення, організовують ресурси, координують діяльність співробітників та контролюють виконання планів.

Менеджмент є самостійною галуззю знань, наукою, що має власні об'єкт, суб'єкт і предмет, закони, принципи, а також певну методологію і понятійно-категоріальний апарат.

Суб'єкт менеджменту – ланка системи управління, що управляє, здійснює цілеспрямовану дію на інші елементи системи управління. В якості суб'єкта менеджменту може виступати як посадовець, зокрема, директор підприємства, начальник цеху, начальник відділу тощо, так і органи управління, наприклад, міністерство.

Об'єкт менеджменту – орган, що сприймає дії з боку суб'єкта менеджменту, одержуючи імпульси, команди управління і діє відповідно до них. В якості об'єкта менеджменту виступають, зокрема, працівник, трудовий колектив, ресурси, інформація. До числа об'єктів управління економікою входять такі керовані об'єкти, як виробники, споживачі, засоби виробництва, економічні ресурси, а також економічні процеси виробництва, розподілу, обміну, споживання, економічні відносини між людьми, колективами, організаціями, установами.

Таблиця 1.1 – Визначення поняття «менеджмент»

Автор / джерело	Визначення поняття
1	2
П. Друкер	це особливий вид діяльності, який перетворює неорганізований натовп в ефективну цілеспрямовану та продуктивну групу
М.П. Фоллет	це забезпечення виконання роботи з допомогою інших осіб
М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі	– це вміння досягти поставлених цілей, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей; – це діяльність, яка відповідно до цілей та завдань бізнесу розробляє плани, визначає не лише, що і коли робити, але й як і хто буде

	виконувати те, що намітили, формує робочі процедури по всіх стадіях управління та здійснює контроль; – це не управління предметами, а організація і управління роботою людей; – діяльність щодо знаходження найкращих способів досягнення цілей організації;
Оксфордський словник англійської мови	– це спосіб та манера спілкування з людьми (працівниками); – це влада та мистецтво керувати; – це вміння та адміністративні навички організовувати роботу апарату управління; – це органи управління, адміністративні одиниці, служби та підрозділи
Великий тлумачний словник сучасної української мови	сукупність принципів, методів, засобів і форм управління виробництвом з метою підвищення його ефективності, збільшення прибутків
Б. Будзан	– це мистецтво управління; – це галузь науки, теорія, сума знань, накопичених за історію розвитку суспільства, що представляється у вигляді концепцій, підходів, принципів, методів і способів

Основні *складові* менеджменту:

1. Планування – визначення цілей та розробка шляхів їх досягнення.
2. Організація – створення структури та розподіл ресурсів для виконання завдань.
3. Мотивація – стимулювання співробітників до продуктивної діяльності.
4. Контроль – моніторинг виконання планів і коригування діяльності за потреби.
5. Прийняття рішень – процес вибору оптимальних варіантів для досягнення цілей.

Таблиця 1.2 – Основні принципи менеджменту

Принципи	Характеристика
Принцип планування	планування є основою всього процесу управління, адже чітко визначені цілі та способи їх досягнення допомагають зменшити невизначеність та сприяють ефективному використанню ресурсів.
Принцип організації	кожен член організації має чітко розуміти свої обов’язки та роль у процесі, щоб забезпечити безперебійну роботу і досягнення загальних цілей.
Принцип мотивації	для досягнення високої продуктивності роботи важливо враховувати потреби працівників і створювати стимули для їх активності та залученості.
Принцип контролю	постійний моніторинг результатів допомагає виявити відхилення від плану, щоб своєчасно коригувати стратегію та забезпечити досягнення цілей.
Принцип комунікації	ефективна комунікація на всіх рівнях організації є необхідною умовою для успішного управління та досягнення стратегічних цілей.

Принцип гнучкості та адаптивності	здатність адаптуватися до змінних умов середовища та швидко реагувати на нові виклики допомагає організації зберігати свою конкурентоспроможність.
Принцип командної роботи	успіх організації багато в чому залежить від ефективної роботи команд, в яких кожен учасник має визначену роль і взаємодіє з іншими для досягнення спільних цілей.

Менеджмент є комплексним процесом, що забезпечує ефективне функціонування організації. Застосування основних принципів менеджменту дозволяє організаціям не лише досягати поставлених цілей, а й бути гнучкими та адаптованими до змін у зовнішньому середовищі.

2 Бізнес: основні категорії

Бізнес (підприємницька діяльність) – це організація та здійснення фізичними або юридичними особами господарських операцій, спрямованих на отримання прибутку шляхом створення, виробництва, придбання, реалізації товарів або надання послуг на свій ризик і власний розсуд.

Основні характеристики бізнесу:

Прибутковість	➡	основна мета – отримання прибутку шляхом ефективного використання ресурсів.
Ініціативність	➡	підприємці самостійно визначають напрямок діяльності, приймають рішення та несуть відповідальність за результати.
Ризик	➡	підприємництво завжди пов'язане з певними ризиками, що виникають через невизначеність ринкових умов.
Конкуренція	➡	підприємці повинні враховувати вплив конкурентів і працювати на створення конкурентних переваг.
Інноваційність	➡	постійне впровадження нових технологій, продуктів чи послуг для задоволення змінюваних потреб споживачів.

Рисунок 1.1 – Характеристики бізнесу

Бізнес охоплює широкий спектр різних видів бізнесу, включаючи виробничу, торгову, фінансову, консалтингову та інші форми діяльності, що сприяють економічному розвитку та створенню робочих місць.

Згідно із *Законом України «Про підприємництво»*, основні принципи підприємницької діяльності (бізнесу) базуються на свободі вибору видів діяльності, економічній ініціативі, законності та ризику. Основні принципи подано на рис.1.2:

Свобода вибору видів діяльності	➡	Підприємці мають право на вільний вибір видів діяльності, які вони можуть здійснювати, за умови дотримання законодавчих вимог та норм.
Право на ініціативу	➡	Підприємці мають право на економічну ініціативу, що дозволяє їм організовувати свою діяльність і приймати рішення на свій розсуд, враховуючи вимоги законодавства.

Ризик	➡	Підприємницька діяльність здійснюється на власний ризик. Це означає, що підприємці несуть відповідальність за свої дії та можуть зазнати фінансових втрат через неуспішні проекти чи невизначеність ринку.
Законність	➡	Вся підприємницька діяльність повинна здійснюватися в межах законодавства України. Підприємці зобов'язані дотримуватися правил, що регулюють їхні дії в економічній сфері, а також забезпечувати права споживачів та захист довкілля.
Добросовісна конкуренція	➡	Підприємці мають право на конкурентну діяльність, але не повинні використовувати недобросовісні методи ведення бізнесу, що можуть зашкодити іншим учасникам ринку або споживачам.
Відповідальність за діяльність	➡	Підприємці несуть відповідальність за результати своєї діяльності, як юридичну, так і економічну, та повинні виконувати зобов'язання перед державою, партнерами та споживачами.

Рисунок 1.2 – Основні принципи ведення бізнесу

Ці принципи сприяють розвитку бізнесу, забезпеченню здорової конкуренції і стабільному функціонуванню ринку в Україні, зберігаючи рівновагу між правами підприємців та потребами суспільства.

У процесі ведення бізнесу ключовим елементом є управління та організація різних функцій, які допомагають досягти поставлених цілей. Тут на допомогу приходять бізнес-процеси, які є основою для структурування та ефективного виконання операцій всередині організації.

Бізнес-процес – це послідовність взаємопов'язаних операцій, які виконуються в межах організації для досягнення певної мети або результату. Бізнес-процеси можна вважати основними елементами діяльності підприємства, що забезпечують його функціонування, розвиток і конкурентоспроможність.

3 Бізнес-процеси: визначення, характеристика

Бізнес-процес – це сукупність взаємопов'язаних та організованих діяльностей, які виконуються для досягнення конкретної мети в межах підприємства або організації, зазвичай з метою створення цінності для клієнта і досягнення бізнес-результатів. Бізнес-процеси (табл. 1.3) включають у себе конкретні операції, що забезпечують ефективність роботи компанії, та можуть охоплювати всі аспекти її діяльності, від виробництва до обслуговування клієнтів.

Таблиця 1.3 – Основні характеристики бізнес-процесів

Характеристика	Опис
Цільовий напрямок	Кожен бізнес-процес має конкретну мету, наприклад, створення продукту, надання послуги або задоволення запитів клієнтів.
Організованість	Бізнес-процеси структуровані і мають чітко визначену послідовність дій, які виконуються для досягнення поставленої мети.

Взаємозв'язок	Процеси взаємопов'язані з іншими бізнес-процесами в організації, зміни в одному процесі можуть впливати на інші.
Використання ресурсів	Для виконання бізнес-процесів необхідні ресурси: людські, фінансові, матеріальні, інформаційні.
Відповідальність та контроль	Кожен бізнес-процес має відповідальних осіб або відділи, які несуть відповідальність за виконання та контроль за його ефективністю.
Оцінка ефективності	Бізнес-процеси часто оцінюються за допомогою показників ефективності, таких як продуктивність, витрати, терміни виконання тощо.
Автоматизація	Багато бізнес-процесів можуть бути автоматизовані за допомогою спеціальних програмних засобів, що допомагає знижувати витрати та збільшувати ефективність.
Безперервність	Бізнес-процеси повинні бути безперервними, що означає, що вони мають стабільно виконуватись без перерв у часі або ресурси повинні бути перерозподілені для безперебійної роботи.

Ці характеристики дозволяють організаціям організовувати свою діяльність ефективно і з максимальною вигодою для компанії та клієнтів. Вони також допомагають знижувати витрати, підвищувати продуктивність і досягати поставлених цілей у мінімальні строки.

4 Роль бізнес-процесів у досягненні стратегічних цілей організації

Таблиця 1.4 – Роль бізнес-процесів

Роль бізнес-процесів	Опис
Підвищення ефективності та продуктивності	Оптимізація виконання завдань, зменшення витрат і часу, що дозволяє підвищити прибутковість і конкурентоспроможність.
Забезпечення якості продукції та послуг	Стандартизація та контроль якості на всіх етапах, що допомагає задовольняти потреби клієнтів і забезпечує стабільність.
Гнучкість і адаптація до змін	Можливість швидко реагувати на зміни ринку, попиту, технологій та конкурентних умов через адаптацію процесів.
Покращення взаємодії між відділами	Забезпечення чіткої координації між відділами для досягнення спільних цілей і уникнення дублювання зусиль.
Інновації та розвиток	Виявлення нових можливостей для вдосконалення процесів, що сприяє розвитку нових продуктів і технологій.
Забезпечення стабільності та сталості	Гарантування стабільної роботи організації навіть при змінюваних зовнішніх умовах завдяки чітко налаштованим процесам.
Підвищення рівня обслуговування клієнтів	Орієнтація процесів на задоволення потреб клієнтів, що сприяє їх лояльності і зростанню конкурентних переваг.
Вимірювання і контролювання результатів	Використання KPI для оцінки ефективності та коригування бізнес-процесів, що дозволяє досягати стратегічних цілей.

Таблиця 1.4 показує, як бізнес-процеси сприяють досягненню стратегічних цілей організації, забезпечуючи ефективність, стабільність і розвиток компанії в умовах змінного середовища.