**Виноградова Олена Володимирівна. Реінжиніринг торговельних підприємств: теорія та методологія : дис... д-ра екон. наук: 08.06.01 / Донецький держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М.Туган- Барановського. — Донецьк, 2006. — 435арк. : рис., табл. — Бібліогр.: арк. 376-407**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Виноградова О.В. Реінжиніринг торговельних підприємств: теорія та методологія. – Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук за спеціальністю 08.06.01 – Економіка, організація і управління підприємствами. – Донецький державний університет економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Донецьк, 2006.  Визначено поняття та розкрито сутність процесно-орієнтованого підходу. Запропоновано методи виділення і класифікації бізнес-процесів (БП), методичний підхід до опису БП, обґрунтовано критерії оптимальності БП. Надано характеристику сутності та передумов сучасної концепції реінжинірингу бізнес-процесів (РБП), визначено принципи побудови та переваги РБП, обґрунтовано можливості та межі забезпечення конкурентних переваг підприємств. Запропоновано концепцію реінжинірингу БП торговельних підприємств, розроблено основні етапи та альтернативні варіанти сценарію впровадження РБП; розкрито роль людського фактора й обґрунтовано напрямки вдосконалення кадрової політики підприємства в результаті здійснення РБП; визначено місце інформаційних технологій у впровадженні РБП. Обґрунтовано передумови впровадження РБП у сфері торгівлі України в нових умовах господарювання. Систематизовано зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на формування та організацію БП торговельних підприємств. Визначено цільові настанови РБП торговельних підприємств та розроблено методику ранжування цілей реінжинірингу. Запропоновано методику визначення вибору варіанта оптимального сценарію реінжинірингу залежно від стану підприємства та його цільових настанов. Запропоновано методики створення майбутнього образу торговельного підприємства, побудови бізнес-моделі торговельного підприємства та розрахунку ефективності впровадження РБП. | |
| |  | | --- | | У дисертаційній роботі наведено теоретичні узагальнення та отримано нове вирішення актуальної науково-прикладної проблеми, що виявляється в комплексній розробці теорії та методології реінжинірингу бізнес-процесів та практичних рекомендацій щодо їх реалізації в діяльності торговельних підприємств. Результати проведеного дослідження дозволяють зробити наступні висновки:   1. Удосконалено теоретико-методологічні засади формування процесно-орієнтованої структури управління, зокрема: визначено процесно-орієнтований підхід як комплексний підхід до формування потокових процесів операцій управління та технологічних операцій підприємства з метою їхньої оптимізації; визначено наукове підґрунтя формування ідей процесно-орієнтованого підходу, а саме доведено, що процесно – орієнтований підхід виник на базі теорій “Трансформація і безперервне удосконалення бізнес-процесів” (Continious Process Improvement), „Програма Поступових Поліпшень” (Step By Step), „Система Тотальної Якості” (Total Quality Management), та обґрунтовано, що між функціональним та процесним підходами застосовувався матричний та/або матрично-дивізіональний підхід); доведено необхідність процесної структури управління як базової умови запровадження системи управління якістю ІSО 9000-2001 та проведення реінжинірингу бізнес-процесів; визначено проблеми та запропоновано шляхи усунення можливих негативних наслідків від упровадження процесно-орієнтованого управ ління. 2. Удосконалено тлумачення сутності бізнес-процесів, яке включає поняття бізнес-процесу, їх загальні властивості та критерії оптимальності. Одержали подальший розвиток існуючі методичні підходи до опису бізнес-процесів з урахуванням цілей опису та етапу реінжинірингу, на якому здійснюється опис, а також обґрунтування вибору нотації для опису бізнес-процесів вітчизняних підприємств. 3. Удосконалено теоретико-методологічні засади реінжинірингу бізнес-процесів, зокрема, запропоновано власне визначення реінжинірингу бізнес-процесів (науково-практичний підхід до здійснення кардинальних змін бізнес-процесів підприємства з метою значного підвищення рівня його конкурентоспроможності); обґрунтовано принципів його побудови як інноваційного методу менеджменту; доведено передумови впровадження реінжинірингу як нової ідеології управління. Розкрито можливості застосування реінжинірингу бізнес-процесів на макроекономічному рівні, на мезоекономічному рівні, на інституціональному рівні та на мікрорівні; визначено напрямки використання реінжинірингу в залежності від причин звернення до нього з урахуванням наявності кризової ситуації на підприємстві: антикризовий реінжиніринг (для підприємств, які знаходяться в стані глибокої кризи; підприємств, що ще працюють ефективно, але мають небезпечні прогнози щодо майбутньої діяльності) та реінжиніринг розвитку (для підприємств, які зараз працюють ефективно, але планують реструктуризацію діяльності, обумовлену зміною власника, номенклатури товарів, переорієнтацією на нові технології тощо; підприємствам, що в даний час працюють ефективно, є фінансово стійкими і ставлять метою прискорене нарощування відриву від конкурентів); визначено можливі хиби й негативні наслідки впровадження реінжинірингу та надано рекомендації щодо їх подолання. 4. Запропоновано концепцію реінжинірингу бізнес-процесів торговельного підприємства, яка розглядається як взаємопов’язана система, що містить мету, об’єкт, предмет, принципи проведення реінжинірингу та методичний інструментарій, що реалізує поставлені завдання на основі загальних теоретико-методологічних основ реінжинірингу, менеджменту, фінансів, маркетингу, логістики, інформаційних технологій з урахуванням функціональних й організаційних особливостей економіки, організації та бухгалтерського обліку діяльності торговельних підприємств в умовах посилення процесів глобалізації та безперервної динаміки зростання інформаційного насичення суспільства; запропоновано власне визначення поняття реінжинірингу бізнес-процесів торговельного підприємства з урахуванням основної мети його проведення (науково - практичний підхід до здійснення кардинальних змін бізнес-процесів торговельного підприємства з метою як кращого задоволення споживачів, так і поліпшення результатів роботи торговельного підприємства в цілому); доведено необхідність безперервного реінжинірингу бізнес-процесів торговельного підприємства на основі принципу безперервного покращення якості відповідно до стандартів ISO системи менеджменту якості та методології реінжинірингу. 5. Запропоновано науково-методологічний підхід до впровадження реінжинірингу бізнес – процесів торговельного підприємства з виокремленням підготовчого (створення майбутнього образу торговельного підприємства), основного (побудова поточної та/або нової бізнес-моделі торговельного підприємства) та додаткового (післяпроектний реінжиніринг) етапів, який враховує світовий досвід та вітчизняну спадщину теорії і практики реінжинірингу. 6. На основі теоретичного підґрунтя, світового та вітчизняного практичного досвіду впровадження реінжинірингу бізнес-процесів торговельних підприємств, з урахуванням результатів експертного опитування керівників та топ-менеджерів підприємств України розроблено альтернативні варіанти сценарію впровадження реінжинірингу бізнес-процесів, а саме: діагностика та оптимізація бізнес-процесів; оптимізація бізнес-процесів з упровадженням інформаційних технологій; кардинальне перепроектування бізнес-процесів з впровадженням інформаційних технологій та створенням Інтернет-бізнес-простору. Кожний з запропонованих сценаріїв орієнтовано на вирішення низки завдань, які ставляться торговельним підприємством у сфері організації управління, кадровій політиці, взаємовідносин зі споживачами та постачальниками, оптимізації технологічних процесів та маркетинговій діяльності. 7. Запропоновано науково-методологічний підхід до формування нової кадрової політики підприємства, зокрема систематизовано основні принципи побудови процесних команд; визначено напрямки змін кадрової політики підприємства в результаті впровадження реінжинірингу та запропоновано рекомендації щодо її покращення. Обґрунтовано можливості інформаційних технологій для досягнення цілей реінжинірингу бізнес-процесів; виявлено основні причини виникнення проблем у зв’язку зі створенням ефективного інформаційного середовища підприємства, адекватного цілям реінжинірингу та визначення заходів для їх усунення (на макро- та мікрорівні); наведено порівняльні характеристики сучасних інструментальних засобів підтримки реінжинірингу бізнес-процесів, у результаті аналізу існуючих підходів до класифікації інформаційних технологій, що застосовуються під час проведення реінжинірингу та з метою автоматизації системи управління підприємства, вперше зроблено систематизацію інструментальних засобів, необхідних для ефективного впровадження реінжинірингу відповідно до етапів його проведення та обраних сценаріїв. 8. Одержало подальший розвиток визначення передумов упровадження реінжинірингу бізнес-процесів на вітчизняних торговельних підприємствах, зокрема дослідження тенденцій розвитку галузі дозволило встановити, що найбільш сприятливі умови для впровадження реінжинірингу у сфері торгівлі мають крупні підприємства оптової та оптово-роздрібної торгівлі. Визначено основні напрямки впровадження реінжинірингу бізнес-процесів оптових та оптово-роздрібних підприємств. 9. Уперше проведено моніторинг досвіду застосування інструментарію реінжинірингу у практиці вітчизняних підприємств за рівнями впровадження. Зроблено систематизацію підприємств, підлеглих реінжинірингу, відповідно до сценаріїв його проведення. Більшість українських підприємств, які здійснили реінжиніринг за першим сценарієм (тобто лише провели діагностику та оптимізацію бізнес-процесів), належать до середнього і крупного бізнесу, з них: 35% – виробничі, 25 % – торговельні, 30 % – підприємства сфери послуг, 10% – підприємства інших галузей. За другим сценарієм (оптимізація бізнес-процесів із впровадженням інформаційних технологій) проводили реінжинірингові перетворення, в основному (55%), крупні підприємства виробничої сфери, кредитні та страхові (23%) установи та такі (22%), що пов’язані з виробництвом, інсталяцією або продажем програмного забезпечення. Третій сценарій (кардинальне перепроектування бізнес-процесів із впровадженням інформаційних технологій та створенням Інтернет-бізнес -простору), поки майже не знайшов прихильників на теренах України. 10. Зроблено ранжування за важливістю проблем упровадження реінжинірингу на вітчизняних підприємствах, основними з яких є: недоліки у підготовці висококваліфікованих управлінських кадрів; відсутність відповідної інформації теоретичного та методичного характеру; високий рівень фінансових витрат на перебудову організації та, відповідно, відтік коштів на витрати, пов’язані з перебудовою системи управління; нерозвинена інфраструктура; труднощі, пов’язані зі зміною менталітету керівників усіх рівнів і надлишкова кількість власників підприємства; тривалий час, необхідний персоналу на пристосування до нових умов роботи та тривалість у часі процесу організаційних змін; нестача на національних і міжнаціональних рівнях високошвидкісних каналів зв’язку; застосування застарілої комп’ютерної техніки та програмного забезпечення, які не відповідають вимогам реінжинірингових перетворень; невдалий досвід попередньої „автоматизації”; відсутність культури електронних відносин тощо та запропоновано шляхи подолання цих проблем. 11. Систематизовано чинники, які впливають на формування та організацію бізнес - процесів торговельних підприємств: зовнішні – загальнонаціональні, політичні і соціокультурні; загальноекономічні; міжгалузеві; галузеві та внутрішні – матеріальні; економічні; організаційні; торговельні. Запропоновано класифікацію основних і допоміжних бізнес-процесів торговельних підприємств та їх співвідношення із функціями торговельного підприємства, що подає торговельне підприємство як комплекс бізнес-процесів, які підлягають реінжинірингу та дає можливість поставити бізнес-процеси у відповідність до існуючих функцій торговельного підприємства. 12. Зроблено систематизацію цілей торговельного підприємства, з врахуванням досвіду експертів з реінжинірингу, що є основою реінжинірингових перетворень, сприяє прийняттю обґрунтованих рішень щодо вибору сценарію проведення реінжинірингу бізнес-процесів торговельного підприємства. Запропоновано науково-методичний підхід до ранжування цілей за значимістю під час впровадження реінжинірингу бізнес-процесів. 13. Удосконалено існуючий методичний підхід до створення майбутнього образу підприємства шляхом включення окрім традиційних (розробка і вибір стратегії розвитку підприємства, побудова піраміди мотивацій, вибір цільових показників з урахуванням чинників успіху), додаткових етапів, а саме: „побудова ієрархії цілей реінжинірингу торговельного підприємства” і „вибір сценарію проведення реінжинірингу бізнес-процесів” як необхідної умови успішного проведення реінжинірингу. 14. Запропоновано науково - методичний підхід до вибору альтернативного сценарію найбільш ефективного проведення реінжинірингу бізнес-процесів торговельного підприємства із застосуванням методу аналізу ієрархій. 15. Удосконалено методичний підхід до побудови бізнес-моделі торговельного підприємства з врахуванням закордонного та вітчизняного досвіду реінжинірингу, зокрема: надано обґрунтовані методичні рекомендації щодо ефективного проходження всіх складових другого етапу впровадження реінжинірингу бізнес-процесів. 16. Обґрунтовано науково-методичний підхід до визначення ефективності реінжинірингу бізнес-процесів торговельного підприємства з погляду його корисності, економічності та результативності. Виділено три види ефективності реінжинірингу: корисність (різниця між цінністю досягнутого результату і витратами на його досягнення); економічність (відношення корисного результату реінжинірингу до витрат на його реалізацію); результативність (ступінь реалізації цілей) та запропоновано методичні підходи щодо визначення кожного з них. | |