**Мельник Ігор Євгенович. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств сфери послуг: дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Європейський ун-т. - К., 2005**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Мельник І.Є. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств сфери послуг – рукопис.  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.01 – економіка, організація і управління підприємствами. – Європейський університет, Київ, 2004.  В дисертаційної роботі досліджено науково-теоретичні аспекти розвитку і суті реінжинірингу бізнес-процесів, як методу кардинального перепроектування бізнесу підприємств. Проаналізовано сучасні концепції та підходи до практичної реалізації РБП, визначені технологія його здійснення, особливості та специфіка у порівнянні з іншими методами реструктуризації бізнесу.  Розкрито сутність бізнес-процесів, встановлено визначальні блоки системи інформаційного та організаційного забезпечення реінжинірингу.  Обґрунтовано, що діяльність сучасних підприємств повинна розглядатись як інтегрований управлінсько-економіко-технологічний процес, що відбувається всередині підприємства і складається із множини окремих операцій, що відбуваються на різних техніко-технологічних рівнях і дозволяють (або не дозволяють) переходити йому з одного якісного стану до іншого.  На підставі використання факторного аналізу методом ланцюгової підстановки та побудови кореляційно-регресивної моделі визначені головні чинники, що впливають на досягнення позитивних кінцевих результатів діяльності підприємства.  З урахуванням сучасних концепцій та методичних підходів щодо стратегії розвитку бізнесу підприємств розроблено агреговану методику реінжинірінгу на основі використання методу аналізу ієрархій, запропоновано систему інформаційного та механізм організаційного забезпечення реінжинірингу. | |
| |  | | --- | | Виконане дисертаційне дослідження присвячено вирішенню актуальної проблеми науково-теоретичного обґрунтування і розробці прикладної методики втілення високоефективних технологій та інструментів докорінної реорганізації бізнесу підприємств сфери послуг на засадах реінжинірингу бізнес-процесів. Дисертаційна робота, грунтується на використанні наукових здобутків сучасних теорій стратегічного планування і управління, економіки підприємства та організації виробництва, менеджменту та підприємства і має результатом такі висновки.  1. В умовах глобалізації бізнесу та підвищеного впливу зовнішнього інформаційного середовища підприємство необхідно розглядати як цілісну самостійну одиницю, що являє собою складну відкриту технологічну та економіко-соціальну систему, яка відповідно до своїх функціонально-виробничих ознак має певну ієрархічну структуру управління, що спрямовує його на досягнення визначених цілей.  2. На етапі посттрансформаційних змін, в умовах наростаючої дії численних багатовекторних факторів зовнішнього середовища та формування активного жорстокого конкурентного оточення виникає нагальна потреба у застосуванні науковообґрунтованих прикладних методик втілення високоефективних технологій та інструментів докорінної реорганізації бізнесу підприємству сфери послуг, спрямованих на те, щоб перевести їх із стану нарощування кількісних показників на стадію якісних змін, здатних забезпечити сталий розвиток їх у ринковому середовищі.  3. Доведено, що у ринкових умовах досягнення стрибкоподібних позитивних змін у конкурентоспроможності підприємства можна забезпечити завдяки використанню високоефективного методу докорінного перепроектування (бізнесу-реінжинірингу) бізнес-процесів.  4. Розкрито, що в аспекті організаційно-функціональної побудови підприємства бізнес-процес являє собою горизонтальний ланцюжок внутрішніх залежних між собою функціонально-виробничих дій, метою яких є створення кінцевої споживчої вартості, що забезпечує отримання доходу та прибутку для підприємства і задоволення певних потреб для споживачів.  5. Структурні перетворення, що відбулися протягом періоду економічних трансформацій сформували передумови для деструктуризації санаторно-курортного комплексу АРК, що вимагає від більшості підприємств сфери послуг республіки або обирати шлях диверсифікації, або докорінно змінювати профіль діяльності.  6. Використання факторного аналізу методом ланцюгової підстановки та оцінка фінансово-господарської діяльності підприємств сфери послуг АРК застосування кореляційно-регресивного, оптимізація побудованих моделей дозволило стверджувати, що основними чинниками, які безпосередньо впливають на кінцеві результати їхньої діяльності є: матеріаловіддача; витрати на 1 грн. чистого виторг; витратовіддача; зарплатомісткість чистого виторгу.  7. З урахуванням сучасних тенденцій розвитку бізнес-середовищ запропоновано методику здійснення реінжинірингу, визначальною складовою якої є система трансформації внутрішнього інформаційного поля у взаємопов’язані інформаційно-ресурсні потоки, що забезпечує максимальну ефективність визначених бізнес-процесів. Запропонована система, по суті, є центром узгодження інтересів зовнішнього та внутрішнього середовища підприємств і водночас інструментом усунення протиріч на “вході” та “виході” суб’єкта економічної діяльності.  8. В складних умовах високої невизначеності впливу факторів зовнішнього середовища найбільший позитивний ефект може бути досягнутий підприємствами за умови інтеграції сучасних методів, технологій та інструментів зміцнення та розвитку бізнесу. У дисертації розроблено та обґрунтовано практично орієнтовану методику реінжинірінгу з використанням методу аналізу ієрархій. Дана методика являє собою агрегований інструмент вибору напрямків реінжинірінгу на базі поетапного визначення і реалізації наступних складових: внутрішніх бізнес-процесів, ключових факторів успіху, а також виконання математичної процедури для ієрархічного представлення визначених процесів.  9. Застосування методики здійснення РБП потребує створення адекватного механізму організаційного забезпечення. Такий механізм повинен формуватись на базі процесного ланцюжка, головними складовими якого є: споживач, конкурентне оточення, досягнення НТП, тенденції щодо скорочення житєвого циклу продукту, технологічне забезпечення підприємства. Це водночас дає можливість перевести, завдяки технології РБП, вертикально-орієнтовану ієрархічну структуру управління у плоску і використати переваги блочно-орієнтованої системи управління, здатної ефективно реалізувати такі цілі підприємства, як перетворення, розширення, саморегулювання та розвиток. | |