

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ**

**КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
БАКАЛАВРА**

на тему

**«УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС -  
ПРОЦЕСАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ»**

**Виконав: здобувач ІV курсу,  
групи МН-203С**

**Спеціальності 073 Менеджмент  
Анісімова О.В**

**Керівник: Митрофанова Г. Я., доктор  
економічних наук, професор**



**Дніпро  
2023**

## АНОТАЦІЯ

Анісімова О.В. Управління бізнес – процесами в організації.

Розглянуто теоретично – методичні основи управління бізнес – процесами на підприємстві. Визначено роль та сутність бізнес – процесів при управлінні підприємством. Досліджено методи та технології підтримки прийняття управлінських рішень при управлінні бізнес – процесами на підприємстві ТОВ «Перемога 7». Досліджено існуючі бізнес – процеси, визначено переваги та недоліки.

В роботі проведено моделювання та оптимізація бізнес – процесів ТОВ «Перемога 7». Огляд основних аспектів та методів управління бізнес-процесами в організації. Включає в себе опис цілей та переваг управління бізнес-процесами, основні підходи до аналізу та оптимізації процесів, а також ключові методи та інструменти, що використовуються для покращення ефективності та результативності діяльності організації.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, ілюстрована 1 таблицею і 28 рисунками, в процесі написання використано 15 літературних джерела.

## SUMMARY

Anisimova O.V. Management of business processes in the organization.

The methodological foundations of managing business processes at the enterprise are considered theoretically. The role and essence of business processes in enterprise management are determined. The methods and technologies for supporting managerial decision-making in the management of business processes at the enterprise "Victory 7" LLC were studied. Existing business processes were studied, advantages and disadvantages were determined.

In the work, modeling and optimization of business processes of Peremoga 7 LLC was carried out. Overview of the main aspects and methods of managing business processes in the organization. Includes a description of the goals and benefits of business process management, the main approaches to process analysis and optimization, as well as key methods and tools used to improve the efficiency and effectiveness of an organization's activities.

The qualification work consists of three sections, illustrated with 1 table and 28 figures, 15 literary sources were used in the writing process.

Keywords: management, business processes, KS management system, complaints.

## ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	14
1.1 Роль та сутність бізнес – процесів при управлінні підприємством....	14
1.2 Методи управління та оптимізації бізнес – процесів.....	17
1.3 Автоматизація як метод оптимізації бізнес – процесів.....	19
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1 .....	21
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС - ПРОЦЕСАМИ ТОВ«ПЕРЕМОГА 7».....	23
2.1 Загальна та економічна характеристика підприємства.....	23
2.2 Організаційна характеристика підприємства. Організаційно – правова форма та вид діяльності.....	25
2.3 Опис діяльності підприємства. Складські процеси. Управління процесами на підприємстві. Логістика.....	29
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2 .....	40
РОЗДІЛ 3 ОПТИМІЗАЦІЇ БІЗНЕС – ПРОЦЕСІВ ТА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ НИМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «ПЕРЕМОГА 7».....	41
3.1 Оптимізація бізнес – процесів підприємства. Рекламація.....	41
3.2. Оптимізація обробки маршрутного листа на підприємстві .....	46
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3 .....	56
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	61