

Хмельницьким, коли козаки шукали підтримки у шведів, московитів, Кримського ханства, турків та молдаван, а закінчилось усе горезвісною Переяславською радою; Російсько-Турецька війна за участі українських козаків з подальшою ліквідацією Запорізької Січі, Друга світова війна з відомою колонізацією та поневоленням.

Отож, ми можемо знайти чимало фактів і в економічному, і в політичному розвитку нашої нації, які гучномовно засвідчують про пагубний розвиток сучасної України, її економіки, політики, соціокультурних програм без усвідомлення та врахування національної ідеї. У суспільстві та в науковій сфері обґрунтовується думка про необхідність розвитку України, тому числі її економіки, на засадах громадянського суспільства. Така позиція пояснюється орієнтацією на Європейські цінності, тенденціями глобалізації, поживавленням міжнародного співробітництва, відкритістю міжнародних ринків тощо. У подальших наших дослідженнях ми спробуємо обґрунтувати об'єктивну необхідність розвивати нашу країну передусім як національне суспільство.

Перелік використаних джерел:

1. Забужко О. Українське суспільство сьогодні позбавлене орієнтирів / О. Забужко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tyzhden.ua/Culture/197877>
2. Владимир О. Іноземний капітал у банківській системі України: вплив на розвиток валютного ринку та діяльність банків / О. Дзюблюк, О. Владимир // Вісник Національного банку України. – 2014. – С.26-33.
3. Корнилюк Р. Іноземні банки в Україні: виживають сильніші / Роман Корнилюк // Реальна економіка 30.01.2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://real-economy.com.ua/publication/22/33205.html>

УДК 658.5

**Водвуд Олена**

студентка групи ПФМЗ-51

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,

м. Тернопіль, Україна

**Olena Vodvud**

student of group PFmz-51

Ternopil Ivan Puluj National Technical University,

Ternopil, Ukraine

Науковий керівник: **Мариненко Наталія**

д.е.н., проф.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,

м. Тернопіль, Україна

Scientific supervisor: **Nataliia Marynenko**

D.Sc. (Econ.), Prof.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University,

Ternopil, Ukraine

## **БІЗНЕС-ПРОЦЕС ЯК ОСНОВА СТВОРЕННЯ ЦІННОСТІ ДЛЯ СПОЖИВАЧА BUSINESS PROCESS AS A BASIS FOR CUSTOMER VALUE CREATION**

Бізнес-процес або бізнес-метод є сукупністю пов'язаних, структурованих дій або завдань, які в певній послідовності створюють певну послугу або продукт (відповідає певній бізнес-цілі) для конкретного клієнта або клієнтів [1, 2, 3]. Бізнес-процес можна візуалізувати (моделювати) як блок-схему послідовності дій з точками перехоплення або як матрицю процесу послідовності дій з правилами релевантності на основі даних у процесі. [2, 3, 4, 5].

Бізнес-процес – це серія кроків, призначених для виробництва продукту чи послуги. Більшість процесів (...) є міжфункціональними, що охоплюють “пробіл” між полями на

організаційній схемі. Результатом деяких процесів є товари або послуги, які отримує зовнішній замовник організації (основні процеси). Інші процеси виробляють продукти, невидимі для зовнішнього замовника, але важливі для ефективного управління бізнесом (підтримуючі процеси) [6].

Бізнес-процес також трактують як: “Структурований, вимірюваний набір заходів, призначених для виробництва конкретного продукту для конкретного клієнта або ринку. Це передбачає наголос на тому, як робота виконується в всередині компанії, на відміну від концентрування уваги на самому продукті. Таким чином, процес є специфічним замовленням роботи в часі та просторі з початком і кінцем, а також чітко визначеними входами та результатами: структурою для дій. ... Прийняття процесного підходу означає прийняття точки зору покупця. Процеси – це структура, за допомогою якої організація робить те, що необхідно для продукування цінності для своїх клієнтів”.

До переваг використання бізнес-процесів належать покращення рівня задоволеності клієнтів та поліпшена оперативність реагування на зміни у ринковому середовищі.

Бізнес-процес починається з цілі і завершується її досягненням – отримання результату, що забезпечує цінність замовника. Крім того, процес можна розділити на підпроцеси, конкретні внутрішні функції процесу. Бізнес-процеси можуть також мати власника процесу, відповідальну сторону для забезпечення можливості процесу проходити як слід від початку до кінця [2].

Бізнес-процеси поділяють на [7]:

1. Операційні процеси, які є первинними і діяльністю основного бізнесу (наприклад, приймання замовлень від клієнтів, відкриття рахунку тощо).

2. Управлінські процеси, що контролюють операційні процеси, включаючи корпоративне управління, бюджетний контроль та нагляд за діяльністю працівників.

3. Підтримуючі процеси, які дають змогу відбуватися основним операційним процесам (наприклад, бухгалтерський облік, підбір персоналу, колл-центр, технічна підтримка тощо).

Перелік використаних джерел:

1. Weske, M. *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures* / M. Weske // Springer Science & Business Media. – 2012. – Pp. 1–24.

2. Kirchmer, M. *Business Process Management: What Is It and Why Do You Need It? High Performance Through Business Process Management: Strategy Execution in a Digital World* / M. Kirchmer // Springer. – 2017. – Pp. 1–28.

3. Von Scheel, H. *Process Concept Evolution*. In *The Complete Business Process Handbook: Body of Knowledge from Process Modeling to BPM* / H. von Scheel, M. von Rosing, M. Fonseca [et. al]. – 2014. – Pp. 1–10.

4. Chen, M. *BPR Methodologies: Methods and Tools*. *Business Process Engineering: Advancing the State of the Art* / M. Chen // Springer Science & Business Media. – 2012. – Pp. 187–212. .

5. Chand, D.R. *Business Process Modeling*. In *Business Enterprise, Process, and Technology Management: Models and Applications* / D.R. Chand, A.M. Chircu // Springer Science & Business Media. – 2012. – Pp. 187–212.

6. G.A. Rummler. *Improving Performance: How to manage the white space on the organizational chart* / G.A. Rummler, A.P. Brache. – Jossey-Bass, San Francisco, 1995. – 256 p.

7. M. von Rosing. *Process Tagging – A Process Classification and Categorization Concept*. In *The Complete Business Process Handbook: Body of Knowledge from Process Modeling to BPM* / M. von Rosing, N. Kemp, M. Hove [et. al]. – Vol. 1. – 2014. – Pp. 123–172.