

УДК 330.46:640

**МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ
КОМУНАЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ****Фойницька С. Г.**

здобувач освітнього ступеня бакалавра,

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, м. Харків, Україна

Чаговець Л. О.

кандидат економічних наук, доцент,

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, м. Харків, Україна

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4064-9712>

Управління комунальними підприємствами(КП) у сфері теплопостачання, зокрема на прикладі КП «Тепломережі», ґрунтується на необхідності впровадження процесного підходу [1] для забезпечення оптимального розподілу функцій, підвищення ефективності використання ресурсів та покращення ключових показників роботи [2]. Сучасні системи управління передбачають чітку структурованість бізнес-процесів, що робить розробку функціональної моделі цих процесів критично важливою. Таке моделювання сприяє візуалізації інформаційних потоків і деталізації елементів системи, що, зі свого боку, забезпечує підвищення надійності теплопостачання та стабільність роботи підприємства для задоволення споживчих потреб.

Метою дослідження є побудова та аналіз функціональної моделі бізнес-процесів управління комунальним підприємством «Тепломережі» для підвищення ефективності його діяльності. Для цього було застосовано методологію IDEF0 (Integration Definition for Function Modeling) [3] як універсальний метод функціонального моделювання, а також кросплатформний CASE-засіб Ramus для автоматизації побудови моделі.

В результаті дослідження була розроблена ієрархічна функціональна модель бізнес-процесів управління КП «Тепломережі». Модель починається з контекстного блоку А0 «Бізнес-процес управління комунального підприємства з постачання теплової енергії», який репрезентує систему управління як єдине ціле (рис. 1).

Основні вхідні дані моделі включають інформацію про макро- та мікросередовище, а також цілі та задачі підприємства. Вихідними елементами цієї системи є надані теплопостачальні послуги й отримані доходи. Процеси в системі регулюються державними тарифами, екологічними нормами та вимогами щодо енергоефективності; їхнє виконання підтримується такими механізмами, як енергоресурси, технічне забезпечення та персонал.

На першому рівні декомпозиції (рис. 2) було визначено такі основні взаємозв'язані підфункції: моніторинг стану тепломереж (А1), формування бази даних споживачів (А2), управління ремонтними і профілактичними роботами (А3), забезпечення якості надаваних послуг (А4) та формування звітності для регулюючих органів (А5). Усі ці бізнес-процеси здійснюються згідно з чинною законодавчою базою. [8].



Рис. 1. Контекстна діаграма «Бізнес-процеси управління комунального підприємства з постачання теплової енергії»

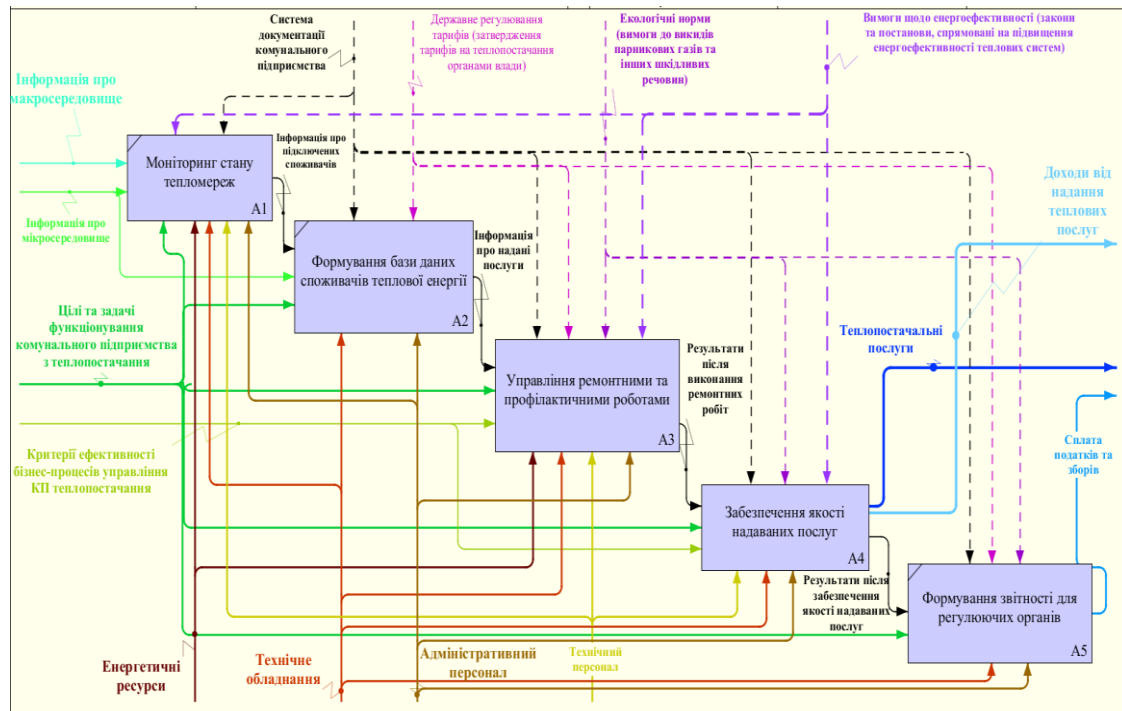


Рис. 2. Декомпозиція першого рівня функціонального блоку «Бізнес-процеси управління комунального підприємства з постачання теплової енергії»

Деталізація блоку A4 (забезпечення якості надаваних послуг) на другому рівні декомпозиції (рис. 3) дозволила виділити три основні споживацько-орієнтовані підпроцеси: роботу зі споживачами (A41), аудит та перевірку якості послуг (A42), а також розробку заходів із покращення якості послуг (A43). Ці процеси утворюють замкнений цикл вдосконалення: збір відгуків клієнтів, аналіз отриманих даних через аудит та впровадження коригувальних дій із залученням персоналу дають змогу ефективніше досягати поставлених цілей. Важливим аспектом є зворотний зв'язок від A43 до A41 у вигляді інструкцій та рекомендацій для споживачів, що створює циклічний механізм постійного покращення якості послуг та гарантує досягнення економічного ефекту.

Побудована функціональна модель бізнес-процесів за методологією IDEF0 забезпечила чітке, структуроване представлення складної системи управління КП «Тепломережі». Модель підтверджує, що досягнення ефективного управління підприємством залежить від

комплексної координації всіх функціональних блоків - від технічного обслуговування мереж і управління ресурсами до формування бази даних та забезпечення якості послуг.

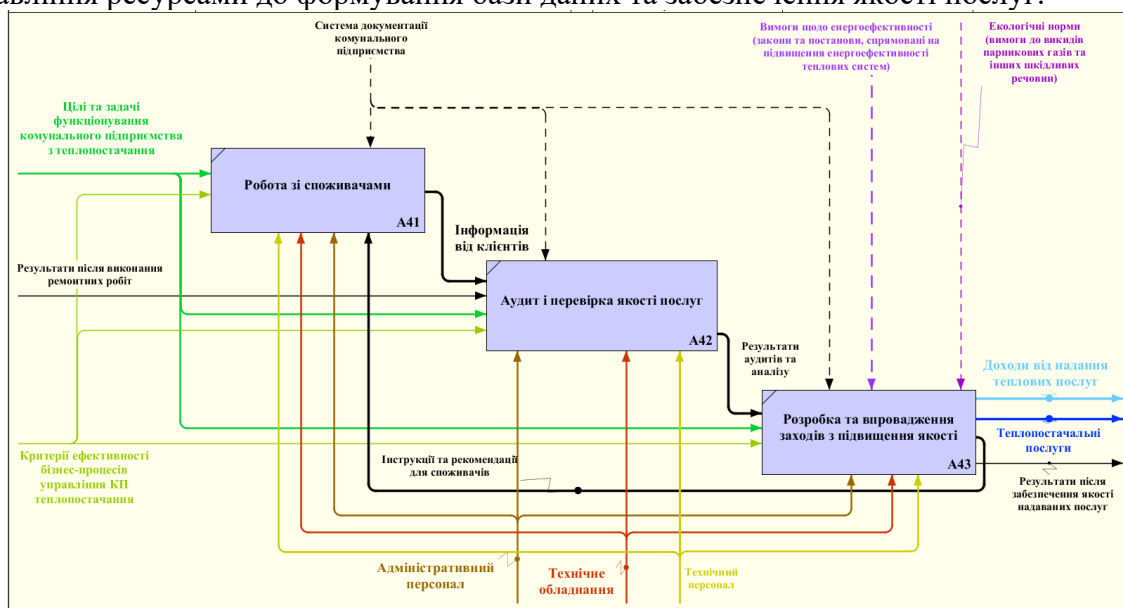


Рис. 3. Декомпозиція другого рівня функціонального блоку «Забезпечення якості надаваних послуг»

Найбільш критичним для задоволення потреб споживачів є деталізований блок А4, який демонструє, що якість послуг є результатом безперервного циклу, що включає збір відгуків, аудит і впровадження коригувальних заходів у суворій відповідності до регуляторних вимог та стратегічних цілей підприємства.

Список використаних джерел

1. Васильєва М. В. Процесний підхід в управлінні комунальними підприємствами. *Економіка та фінанси*. 2021. № 5. С. 45–52.
2. Полякова Л. М. Ключові показники ефективності (КПІ) в управлінні теплоенергетикою. *Вісник економічної науки України*. 2022. № 1(42). С. 78–85.
3. Методичні рекомендації щодо застосування функціонального моделювання IDEF0 / уклад. А. П. Симоненко. Дніпро : ДНУ, 2020. 88 с.
4. Рудницький В. Б. Вплив зовнішнього середовища на функціонування теплопостачальних компаній. *Сучасні проблеми економіки*. 2021. № 7. С. 15–20.
5. Савчук І. А. Застосування інформаційних технологій у моніторингу теплових мереж. *Інформатика та моделювання*. 2020. № 3. С. 101–108.
6. Сергієнко В. П. Управління якістю послуг комунальних підприємств : монографія. Харків : Право, 2018. 290 с.
7. Ткачук Д. В. Енергоефективність як стратегічний пріоритет комунального сектора. *Енергетика: економіка, технології, екологія*. 2022. № 4. С. 60–67.
8. Федорова Н. Г. Документаційне забезпечення системи управління підприємством. *Управління розвитком*. 2021. № 6. С. 98–104.