

*Анісімов Д. О., здобувач вищої освіти,
Прігунов О. В., канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри інформаційних систем управління,
Донецький національний університет імені Василя Стуса*

УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ДЛЯ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ БЕСІД

Анотація. У роботі зосереджено увагу на важливості удосконалення бізнес-процесів для підготовки та ведення ділових бесід як інструменту підвищення ефективності комунікацій, оптимізації витрат часу та ресурсів. Розглянуто актуальність структурування процесу ділових бесід для забезпечення якості ухвалення рішень та досягнення стратегічних цілей компанії. Визначено особливості організації бесід у форматах онлайн та офлайн, підкреслено переваги автоматизації та стандартизації документів для підвищення продуктивності та зниження ризиків помилок. Окреслено ключові напрями вдосконалення процесів для ефективнішої комунікації та оптимізації ресурсів у сучасних компаніях.

Ключові слова: бізнес-процес, ділова бесіда, онлайн, офлайн.

Вступ. Ділові бесіди часто виступають ключовими моментами для вирішення важливих питань, встановлення стратегічних напрямів та узгодження між відділами чи з партнерами. Їх використовують під час перевірки виконання вимог контрактів. Актуальність побудови бізнес-процесу ведення ділових бесід обумовлена необхідністю підвищення ефективності комунікацій, оптимізації витрат часу та ресурсів для забезпечення якісного прийняття рішень в умовах волатильності.

Метою роботи є визначення шляхів для удосконалення бізнес-процесів для ведення ділових бесід.

Під час проведеного дослідження було виявлено, що є різні визначення для терміна бізнес-процес. Школа бізнесу Нової пошти вважає, що бізнес-процес – це структурований, покроковий алгоритм дій співробітників в рамках розв’язання конкретної задачі [1]. Іван Бочаров, співзасновник компанії Авіві, зазначає, що бізнес-процес – це сукупність дій, що повторюються у часі та мають на меті створення цінностей для внутрішніх та зовнішніх клієнтів компанії [2]. У міжнародному стандарті ДСТУ ISO 9000:2015 наведено визначення процесу (бізнес-процесу) як сукупності взаємопов’язаних або взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого результату [3]. Тобто можна зазначити, що бізнес-процес – це послідовність взаємопов’язаних дій і завдань, спрямованих на досягнення певної мети або результату, який має цінність для організації чи клієнтів. Бізнес-процеси описують, як ресурси, люди, технології та інформація взаємодіють для створення продуктів або послуг.

Бізнес-процеси є унікальними для кожної окремої компанії: навіть якщо вони однакові за метою, виконувати їх будуть абсолютно різні люди, а значить, можливі різні варіанти [2]. Кожен бізнес-процес включає визначення етапів, учасників, ресурсів і часових меж, необхідних для його виконання.

Бізнес-процес ведення ділових бесід – це структурована послідовність дій, спрямована на організацію та проведення ефективних ділових зустрічей з метою

прийняття рішень, обміну інформацією або вирішення конкретних завдань. Цей процес охоплює етапи підготовки, проведення та підсумкової обробки даних і документів, пов'язаних із зустріччю.

Ділова бесіда є процесом, що складається з ряду ключових етапів, які можуть бути автоматизовані та оптимізовані для забезпечення вищого рівня продуктивності: планування й підготовка, збір та аналіз інформації, підготовка робочих матеріалів, затвердження матеріалів та консультація з ключовими учасниками, проведення ділової бесіди, підсумкова документація та розповсюдження інформації [4].

Ділові бесіди проводяться онлайн та офлайн. Особливості ведення ділових бесід онлайн та офлайн суттєво різняться з огляду на комунікацію, підготовку і взаємодію учасників. Наведемо порівняльні характеристики у табл. 1.

Таблиця 1 – Порівняння складових бізнес-процесів під час проведення ділових бесід онлайн та офлайн

Показники	Онлайн-бесіда	Офлайн-бесіда
Технічне забезпечення	Онлайн-зустрічі потребують стабільного інтернет-з'єднання, наявності обладнання (камера, мікрофон) та освоєння платформ для відеозв'язку (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet)	Використовується: презентаційне обладнання (проектор, великий екран, фліпчарт, дошка), звукове обладнання (мікрофони, системи конференц-зв'язку), інструменти для демонстрації та обміну матеріалами (лазерна вказівка, принтери, сканери, зарядні станції або розетки), інструменти для організації простору (столи, стільці, маркери, папір, канцелярське приладдя)
Ефективність часу, доступність	Онлайн-бесіди дають змогу скоротити час на логістику, підвищуючи доступність учасників із різних локацій. Це особливо важливо для міжнародних або дистанційних команд	Офлайн-бесіди вимагають узгодження місця проведення і логістики, що може збільшити витрати часу та ресурсів. Проте цей формат підходить для довгострокових або важливих переговорів, де персональна присутність є критичною
Невербальна комунікація	У віртуальному середовищі важко передати невербальні сигнали (міміка, жести), що може призвести до непорозумінь або втрати важливих нюансів спілкування. Тому важливо чітко формулювати думки та використовувати реакції на платформі	Офлайн-зустрічі дають змогу легше сприймати невербальні сигнали, як-от контакт очей, жести, що покращує розуміння учасників і створює більш довірливу атмосферу
Документування зустрічей	Онлайн-формат дає змогу легко записати бесіду, що спрощує фіксацію прийнятих рішень. Записи забезпечують точність документування та можуть бути переглянуті за потреби	У традиційному офлайн-форматі складніше забезпечити повну фіксацію бесіди. Зазвичай це вимагає присутності секретаря або додаткових ресурсів для ведення протоколу в режимі реального часу
Концентрація	Учасники можуть бути вдома або в іншому середовищі, де є сторонні фактори, що відволікають (родина, домашні тварини, звуки ззовні). Також на екрані комп'ютера можуть з'являтися сповіщення від інших програм або робочих завдань, що легко відволікає. Тривале перебування перед екраном призводить до швидкої втоми, яка знижує здатність зосередитися та втримувати увагу	Фізична присутність зазвичай збільшує концентрацію уваги учасників і знижує можливість сторонніх відволікань, що сприяє глибшій взаємодії та залученості у процес

Для удосконалення бізнес-процесів під час проведення ділових онлайн-бесід рекомендується використовувати високоякісний інтернет, безпечні платформи для відеоконференцій, як-от Zoom або Microsoft Teams, та резервне обладнання (мікрофони, камери, генератори) для уникнення технічних проблем під час зустрічей, та резервне інтернет-підключення. Доцільно використовувати платформи для спільного редагування документів у режимі реального часу (Google Docs, Microsoft OneDrive) та автоматизовані інструменти для запису й стенографії зустрічей (Otter.ai). Це забезпечує точну фіксацію рішень та швидке поширення матеріалів серед учасників. Використання єдиних комунікаційних платформ полегшить обмін повідомленнями й документами (Slack, Microsoft Teams, Paperless) та узгодження протоколів для обговорення (модерація, використання реакцій, чіткі таймлайни) [5].

Для удосконалення бізнес-процесів під час проведення ділових офлайн-бесід рекомендується створювати шаблони для швидкої підготовки та роздруку матеріалів, використовувати планшети або цифрові носії для моментального доступу до інформації. Це зменшує паперові витрати і дає змогу учасникам швидше знайти необхідні дані під час зустрічі. Також доцільно фіксувати рішення у режимі реального часу (диктофони, програми для заміток), це дає змогу максимально зберегти деталі обговорень, спрощує подальший аналіз та документування.

Висновки. Удосконалення бізнес-процесів підготовки та проведення ділових бесід сприяє підвищенню ефективності комунікацій у компанії, дає змогу скоротити час на підготовку документів та знижує ризик помилок. Використання сучасних інструментів і автоматизованих підходів дає змогу стандартизувати документи, забезпечити їх якість та підвищити продуктивність усіх учасників ділових бесід. Автоматизація рутинних процесів та інтеграція інформаційних систем стають ключовими факторами успіху в управлінні діловою документацією та комунікаціями в сучасних компаніях.

Чітко визначений бізнес-процес ведення ділових бесід є важливим інструментом для підвищення ефективності комунікації, якості прийнятих рішень і економії ресурсів. Він забезпечує скоординовану роботу всіх учасників, що сприяє підвищенню продуктивності і досягненню стратегічних цілей компанії.

Онлайн-бесіди надають більшу гнучкість і доступність, тоді як офлайн забезпечує багатші канали комунікації і підходить для більш критичних переговорів. Онлайн-формат спрямований на автоматизацію комунікації та доступність документів, тоді як офлайн потребує оптимізації логістики і підтримки фізичного ведення протоколу. Удосконалення процесів для обох форматів сприяє ефективнішій комунікації, підвищенню якості підготовки та зменшенню витрат часу та ресурсів.

Список використаних джерел

1. Що таке бізнес-процеси в підприємницькій діяльності? URL: <https://online.novaposhta.education/blog/scho-take-biznes-protsesi-v-pidpriyemnitskij-diyalnosti>
2. Бочаров І. Бізнес-процес від «входу» до «виходу» – все, що потрібно знати від експертів Авіві. 20 Квітня 2023 р. URL: <https://avivi.pro/ua/blog/biznes-protses-vid-vkhodu-do-vikhodu-vse-shcho-potribno-znati-vid-ekspertiv-avivi/>

3. Бондаренко С. М. Оцінка якості бізнес-процесів підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 68. С. 84–88. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ifrctr_2022_68_16
4. Анісімова О. М., Лукаш Г. П. Формування системи документно-інформаційного забезпечення в умовах цифрових комунікацій. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень*: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 24 листопада 2023 р.). Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса. 2023. С. 9–11.
5. Мануйлович М. В., Прігунов О. В. Сучасні можливості офісних застосунків. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень*: матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 18 листопада 2022 р.). Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса. 2022. С. 32–35.