

– слід уникати невизначених, двозначних, розпливчастих виразів і слів, а без необхідності не користуватися незнайомими або вузькоспеціальними термінами;

– правило контролю за невербальними сигналами. Недостатньо контролювати тільки свою мову і зміст повідомлення. необхідний також контроль за його формою в тій частині, яка стосується його зовнішнього «супроводу»: мімікою, жестами, інтонацією, позою;

– формулювання повідомлення «мовою співрозмовника», тобто врахування його життєвого і професійного досвіду, індивідуальні особливості, культурно-освітній рівень, його цінності та інтереси;

– готовність до пересмотру своєї точки зору під впливом нових обставин.

Таким чином, розуміння існування комунікаційних бар'єрів всередині підприємства та його взаємозв'язок з економічною діяльністю фірми займає важливе місце в процесі адміністрування бізнесу та потребує подальшого дослідження, особливо в умовах турбулентної економіки.

## **РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ СТРОИТЕЛЬНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**С. В. БУТНИК**

*Харьковский национальный университет строительства и архитектуры*

**В. И. ТОРКАТЮК, Л. Н. ШУТЕНКО, Г. В. СТАДНИК**

*Харьковский национальный университет городского хозяйства*

*имени А. Н. Бекетова*

Накопленный мировой опыт и осмысление проблем повышения эффективности отечественного бизнес-администрирования актуализируют идею развития бизнес-процессов в системе управления строительными предприятиями. Многие крупные предприятия осуществляют свою деятельность в принципиально новых условиях, требующих качественных изменений в формировании организационной структуры и обновлении функций строительных бизнес-систем.

При этом отношение к бизнес-процессам, их развитию остается декларированным, носящим формальный характер. Это накладывает негативный отпечаток на устойчивость развития бизнес-администрирования строительных предприятий как системы в целом. Накопление предпосылок развития бизнес-процессов на самостоятельной основе, предполагает

наличие определенного организационного потенциала, который создает условия не только для выживания, но и для развития в рыночной экономике, что невозможно без эффективного управления свойственными для организации бизнес-процессами. Возникновение новых для менеджмента предприятий проблем требует концентрации усилий по поиску эффективных инструментов развития бизнес-процессов в системе управления предприятиями.

Осуществление институциональных преобразований, усложнение конкурентных позиций крупных предприятий, индивидуализация поведения потребителей и высокий уровень изменчивости других факторов бизнес-среды, которые должны учитывать, и адекватно реагировать предприятия, предполагают формирование и использование более эффективных и гибких систем управления предприятием в целом и составляющих его элементов. Менеджеры крупных строительных предприятий отчетливо осознают необходимость реальных действий по переходу от бюрократических моделей управления к адаптивным организационным методам, которые сочетают возможности иерархической подчиненности с более совершенными инновационными подходами в управлении сложными системами в контексте развития бизнес-процессов.

Методологически важной проблемой является механизм развития бизнес-процессов в системе менеджмента строительного предприятия, построенный на эффективном управлении его бизнес-структурами. Следует отметить, что влияние факторов рыночной среды на развитие бизнес-процессов не является упорядоченным, а в значительной степени носит случайный характер, что неизбежно приводит к дополнительным издержкам. В связи с этим возрастает потребность глубокого теоретического осмысления роли менеджмента в обеспечении нового качества экономического роста и совершенствования бизнес-администрирования строительным предприятием.

Необходимо не только усовершенствовать имеющиеся и применяемые инструменты и методы, но и развивать их многообразие, обеспечивая необходимое конкурентное преимущество предприятию. Особый, интерес выбранная проблематика представляет с точки зрения методологии регулирования и развития бизнес-процессов строительных предприятий.

Развитие системы менеджмента предприятий на основе бизнес-единиц в основном является процессом творческим, интуитивным, а в ряде случаев заранее запланированным, исходя из принципов целеполагания, системности

и функциональности. Однако многое в нем определяется компетентностью и квалификацией топ-менеджеров предприятия, их умением предвидеть изменения внутренней и внешней среды, адекватно воспринимать тенденции рынка и нормативно-законодательных изменений в целом.

Однако, технология развития системы бизнес-администрирования строительного предприятия до сих пор остается недостаточно изученным, поскольку большинство работ в данной области сводится к комбинированию различных вариантов использования методик финансово-хозяйственного анализа преобразований и концептуальных моделей стратегического развития предприятия, и зачастую, в этих разработанных методиках отсутствуют практические рекомендации по совершенствованию имеющихся систем управления предприятием для создания и реализации стратегии устойчивого и гибкого развития крупных строительных предприятий.

## **ВПРОВАДЖЕННЯ БІЗНЕС-АДМІНІСТРУВАННЯ В ПРАКТИКУ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Н. О. ВОЛГІНА

*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова*

[nvolgina30.06@gmail.com](mailto:nvolgina30.06@gmail.com)

Сучасні умови господарювання та розвиток економіки диктують правила розвитку підприємств. Характерною особливістю сучасної ринкової економіки є її соціальна орієнтованість, яка передбачає забезпечення високих соціальних стандартів життя. Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) належить до галузей економіки, результати діяльності яких значною мірою визначають якість життя населення, тому актуальним на сьогодні є створення соціально орієнтованої ринкової моделі функціонування та розвитку житлово-комунального господарства.

Кінцевою метою реформування ЖКГ України є забезпечення житлово-комунальними послугами належної якості за фінансово прийнятною ціною та підвищення ефективності управління об'єктами житлово-комунального господарства. Вітчизняне ЖКГ тривалий час функціонувало на адміністративних засадах, ринкові механізми в галузі не працювали. Проте практика довела, що відсутність ринкових механізмів негативно позначилася