

**БІЗНЕС-ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД
ДО ВИЗНАЧЕННЯ ВИТРАТ ОПЕРАТОРА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ**

**BUSINESS-PROCESS APPROACH FOR DETERMINATION
OF THE TELECOMMUNICATION OPERATOR COSTS**

Анотація. У статті обґрунтовано необхідність та доцільність використання бізнес-процесного підходу для розрахунку обсягів витрат оператора телекомунікацій.

Summary. The necessity and practicability of the business-process approach for determination and calculation of the telecommunication operator costs is proved in this article.

У вітчизняній практиці обліку витрат операторів телекомунікацій до цього часу зберігалася орієнтація на розподіл витрат за послугами зв'язку. За таких обставин виникло помилкове уявлення нібито всі операційні витрати оператора, облік яких здійснюється розподілом за статтями (наприклад, «Фонд оплати праці», «Відрахування на соціальні заходи», «Матеріали та запчастини» тощо), необхідно в повному обсязі у «деяких» пропорціях розподіляти за видами послуг [1, 2].

Такий підхід, побудований на використанні цілої низки нормативів на використання людських ресурсів, матеріалів, обладнання й інші, які не переглядалися ще за радянських часів, та в більшості випадків, взагалі не можуть бути використані, оскільки ніяким чином не відбивають а ні технологічних зсувів, а ні системи обліку витрат на персонал. Це породжує проблему обліку витрат операторів телекомунікацій.

Світовий досвід та рекомендації Міжнародного союзу електрозв'язку і TeleManagement Forum вже давно використовують інші підходи, що тільки зараз знаходять свої застосування, більшою мірою в організаційно-економічних механізмах організації діяльності операторів телекомунікацій, що знаходяться у власності зарубіжних компаній. Однак в літературі є відсутнім спосіб обліку витрат оператора телекомунікацій, що здатний найбільш точно відбити сучасні організаційно-виробничі процеси в сфері телекомунікацій. Тому метою роботи є визначення такого способу обліку витрат оператора телекомунікацій.

Операторам телекомунікацій, як і будь-яким іншим організаційним системам, притаманне існування певної логічно-обумовленої послідовності операцій, необхідних для здійснення виробничої діяльності, тобто надання широкого спектра послуг. У теорії організації це поняття визначається як бізнес-процеси. Поняття "бізнес-процеси" визначається як сукупність певних видів діяльності, що викликають витрати [3].

Сукупність бізнес-процесів, які реалізуються для виконання певного виду діяльності, є групою бізнес-процесів. Оскільки, однакові бізнес-процеси можуть застосовуватися для різних видів діяльності, виникає необхідність їх групування за відповідними «видами бізнес-процесів». Таке групування дозволяє чітко окреслити набір операцій, необхідних для реалізації окремого виду послуг, тобто визначити групу бізнес-процесів, яка складається з видів бізнес-процесів, що задіяні для їх надання.

Надання певного виду телекомунікаційних послуг – виробництво послуги – це процес, що охоплює усю вертикаль організаційної структури управління оператора, при цьому, більшість операторів одночасно задіяна у виробництві не однієї, а групи споріднених послуг. Їх спорідненість обумовлюється особливостями технологічних бізнес-процесів, види яких, разом з видами організаційних і фінансово-економічних бізнес-процесів, формують комплекс операцій – групи бізнес-процесів, без реалізації яких у повному обсязі виробничий процес не відбудеться.

Номенклатура сучасних телекомунікаційних послуг чітко окреслюється технологією, що застосовується. Наприклад, в узагальненому вигляді номенклатура телекомунікаційних послуг оператора масштабу національного або домінуючого складається з таких груп послуг, як:

- фіксована телефонія;
- мобільний зв'язок;
- Інтернет – послуги.

У середині кожної групи, в залежності від організаційно-технологічних можливостей обладнання, оператор має можливість формувати певний набір послуг. Отже, завжди існує набір базових та додаткових послуг, що об'єднанні однією технологічною лінією.

Відокремлення технологічних ліній стає серйозною перешкодою для застосування застарілих підходів для обліку витрат та унеможливорює розподіл витрат за видами послуг, насамперед, між послугами, що є різними за технологічними ознаками.

Цей факт дозволяє стверджувати, що розподіл витрат операторів телекомунікацій повинен здійснюватися виключно в рамках однієї технологічної групи.

У межах технологічної групи завжди існує базова вертикаль бізнес-процесів, реалізація яких є безумовною вимогою для успішного завершення виробничого циклу – виробництво базової послуги (наприклад, здійснення телефонного з'єднання на місцевому рівні). Головним питанням, за таких обставин, стає проблема визначення такої базової послуги.

На підставі проведених досліджень, у якості базових послуг фіксованої телефонії – організації наскрізного з'єднання, було визначено наступні:

- телефонне з'єднання на місцевому рівні;
- телефонне з'єднання на міжміському рівні з одинарним транзитом;
- телефонне з'єднання на міжміському рівні з подвійним транзитом;
- телефонне з'єднання на міжнародному рівні.

У реалізації кожного з видів зазначених послуг задіяний один, чітко визначений, комплекс станційного та лінійно-кабельного обладнання, тобто набір бізнес-процесів технологічного та організаційно – фінансового характеру. Отже, для визначення розмірів витрат за кожною послугою, достатньо визначити види та групи бізнес-процесів, а після цього – розміри витрат за кожною групою бізнес-процесів, що реалізуються.

Так, групи та види бізнес-процесів для організації наскрізного з'єднання на місцевому рівні подано у таблиці 1.

Таблиця 1 – Групи та види бізнес-процесів для організації наскрізного з'єднання на місцевому рівні

Вид послуги взаємоз'єднання	Групи бізнес-процесів	Види бізнес-процесів
Місцевий рівень з'єднання: завершення з'єднання	Утворення мережних ресурсів	Забезпечення потрібної потужності цифрової системи комутації
		Прокладання й обладнання кабельної лінії
	Технічна експлуатація мережних ресурсів	Техобслуговування станційного і кросового обладнання цифрової системи комутації та відповідного програмного забезпечення
		Техобслуговування лінійного і передавального обладнання
		Адміністрування взаємоз'єднань
		Контроль параметрів навантаження й облік міжмережних з'єднань
Місцевий рівень з'єднання: транзит навантаження	Утворення мережних ресурсів	Забезпечення потрібної потужності цифрової системи комутації
		Прокладання й обладнання кабельних ліній
	Експлуатація лінійного та каналотворювального обладнання	Техобслуговування станційного і кросового обладнання цифрової системи комутації та відповідного програмного забезпечення
		Адміністрування взаємоз'єднань
		Контроль параметрів навантаження й облік міжмережних з'єднань
		Техобслуговування лінійного і передавального обладнання

Безумовно, визначення розмірів витрат за бізнес-процесами потребує ще одного додаткового кроку – це визначення, так званих, драйверів витрат, тобто технологічних об'єктів, що призводять до появи витрат. Правильне визначення драйверів вимагає визначення джерел витрат – складових технологічного процесу виробництва телекомунікаційних послуг.

Таким чином, можна зробити наступні висновки:

1. Застосування бізнес-процесного підходу до обліку витрат дозволяє застосовувати сучасні рекомендації та світовий досвід провадження господарської діяльності оператора телекомунікацій в умовах скорочення життєвого циклу телекомунікаційних послуг, коли застосування нормативних методів обліку витрат неможливе через відсутність нормативів.
2. Облік витрат має здійснюватися в межах однієї технологічної групи послуг.
3. Визначення видів та груп бізнес-процесів дозволяє комплексно окреслити коло витрат, що здійснює оператор при виробництві послуг.

Література

1. *Сучасні телекомунікації: мережі, технології, економіка, управління, регулювання*: Монографія / За ред. С.О. Довгого. – К.: Український видавничий центр, 2002. – 520 с.
2. *Економіка галузі зв'язку: підруч. для вузів і фах. зв'язку: у 2-х т./* За ред. В.М. Орлова, Ф.З. Мардаровського, Н.Ю. Потапової – Сінько. – 2-е вид. перероб. і доп. – Одеса: УДАЗ, 1999. Т.2.: Проектування, ефективність, финанси / В.М. Орлов, В.М. Гранатуров, Ф.З. Мардаровський та ін. – 280 с.
3. Ширенбек Х. Экономика предприятия: 15-е издание. – С.Пб.: Питер, 2005. – 819 с.