УДК 338.242: 658.6
ГРНТИ 06.75

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Хартанович Елена Александровна
к.э.н., доцент кафедры ЭОЛК
Клиндюк Сабрина Габибуллаховна
студент кафедры «Экономики и организации отраслей лесного комплекса»
Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева
Россия, г. Красноярск

Аннотация: В статье охарактеризован процессный подход к управлению предприятием, выделены его основные признаки. Подчеркивается важность управления бизнес-процессами предприятия, систематизированы направления работы в рамках управления бизнес-процессами как основной концепции процессно-ориентированного подхода. Рассмотрены методологии построения бизнес-процессов предприятия. На основе выявленных проблем деятельности современных торговых предприятий обоснована целесообразность внедрения в управление предприятий торговли процессного подхода и идентифицированы его преимущества. Предложена концептуальная модель управления бизнес-процессами предприятий торговли на основе процессного подхода, которая опирается на классификацию бизнес-процессов торгового предприятия. Установлено, что именно процессный подход позволяет визуализировать ключевые элементы (архитектуру бизнес-среды и ИТ-архитектуру), их связи и соединить все это в единое целое в качестве общей архитектуры предприятия

Ключевые слова: бизнес-процессы, процессное управление, диджитализация, торговое предприятие.

MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES OF A TRADING COMPANY

Khartanovich Elena Alexandrovna
Ph.D., Associate Professor of the Department of EOLC
Klindyuk Sabrina Gabibullakhovna
Student of the Department of Economics and Organization of Branches of the Forest Complex
Reshetnev Siberian State University of Science and Technology
Russia, Krasnoyarsk

Abstract: The article describes the process approach to enterprise management, highlights its main features. The importance of enterprise business process management is emphasized, the directions of work within the framework of business process management as the main concept of the process-oriented approach are systematized. The methodology for constructing business processes of an enterprise is considered. On the basis of the identified problems of the activities of modern trade enterprises, the expediency of introducing a process approach into the management of trade enterprises is substantiated and its advantages are identified. A conceptual model of business process management of trade enterprises based on the process approach, which is based on the classification of business processes of a trade enterprise, is proposed. It has been established that it is the process approach that makes it possible to visualize key elements (architecture of the business environment and IT architecture), their connections and combine all this into a single whole as a general architecture of the enterprise.

Key words: business processes, process management, digitalization, trade enterprise.

Острыми проблемами, с которыми сегодня сталкиваются российские предприятия

оптовой и розничной торговли, можно считать: функциональную специализацию, подбор неквалифицированного персонала, в том числе и слабо понимающих в вопросах процессного управления менеджеров, отсутствие доступных автоматизированных информационных систем, низкий уровень диджитализации бизнес-процессов, низкое качество информационного обеспечения управления и т.д.

Они значительно отражаются на результатах деятельности компаний.

Решить эти проблемы предприятиям торговли можно благодаря внедрению в управление современных теорий и концепций, в арсенале которых есть актуальные, эффективные методы, инструменты, механизмы.

В поле зрения современной управленческой науки сегодня активно попадает процессно-ориентированный подход, в пределах которого управление направлено на бизнес-процессы.

Проблемам процессно-ориентированного подхода посвящены работы таких ученых, как Б.З.Андерсен, М. Хамер, Дж. Чампи, Н. Харрингтон, О.М. Криворучко, С.В. Мельниченко, Н.А. Соголакова.

Истоки процессно-ориентированного подхода к управлению предприятиями связаны со школами административного менеджмента и научного управления. Однако, широкое применение он получил только в конце прошлого столетия. Теоретические и практические аспекты этих подходов остаются на сегодняшний день научно не исчерпанными [2].

Процессно-ориентированный подход - не новое для управления явление. Но интенсивное развитие его теоретико-методологических устоев пришлось на конец 1980-х гг.

Сущность процессного подхода раскрывается через понимание предприятия как системы процессов. Первичными становятся процессы, а не структурные подразделения предприятия. По этому принципу происходит и проектирование организационной структуры управления, в том числе распределение функциональных обязанностей.

Процессно-ориентированный подход в отличие от функционально-ориентированного также сосредотачивает внимание на таких категориях как результаты, ценности, потребители, поставщики, качество, ресурсы и т.д.

Ведущей концепцией процессно-ориентированного подхода является управление бизнес-процессами (BPM, Business Process Management), привлекшей внимание многих теоретиков и практиков. Так, в литературе по управлению BPM рассматривают как «научную дисциплину об управлении, направленную на усовершенствование деятельности предприятия путем управления его бизнес-процессами»; «как совокупность методов, приемов и инструментов для выявления, анализа, перепроектирования, выполнения и контроля бизнес-процессов» [5].

Следует подчеркнуть, что BPM не единственная концепция, посвященная совершенствованию деятельности. Наряду с ней существуют общий менеджмент качества (TQM), операционный менеджмент, «Шесть сигм», «бережливое производство», система Kaizen.

В отличие от указанных концепций BPM направляет усилия на бизнес-процессы как фундамент деятельности предприятий. По логике концепции качество – только один из возможных критериев оценки и усовершенствования бизнес-процессов и, как производных, их результатов.

В рамках концепции управления бизнес-процессами удачно сочетаются положения классического менеджмента, менеджмента качества, а также достижения научно-технического прогресса – информационные технологии. Это делает управление предприятиями всесторонним, интерактивным, комплексным. Учитывая вышеописанное определение BPM, попытаемся определить его основные направления. К ним относятся:

1) выделение и проектирование бизнес-процессов;

2) методическое обеспечение воздействия на бизнес-процессы;

3) реализация бизнес-процессов;

4) анализ, оценка, контроль бизнес-процессов;

5) усовершенствование (оптимизация) бизнес-процессов.

Таким образом, установлено, что идеи процессно-ориентированного подхода возникли в конце XIX в. Однако своей популярности он получил только в XX в. Его сущность и положения определены и в стандартах ISO. Управление бизнес-процессами BPM – ведущая концепция процессно-ориентированного подхода, которая, в отличие от концепций общего менеджмента качества, объединяет усовершенствование бизнес-процессов и использование информационных технологий.

С развитием потребительского рынка в России и Красноярском крае торговля становится важным звеном в реализации экономических и социальных задач, которое с каждым годом демонстрирует все более интенсивные темпы развития. Этот сектор характеризуется повышением требований клиентов к ассортименту, качеству обслуживания и дополнительным услугам. Поэтому компания, способная эффективно функционировать даже в быстро меняющихся рыночных условиях, выживет на потребительском рынке.

В настоящее время для того, чтобы сохранить конкурентоспособность своего бизнеса, торговые предприятия в условиях пандемии COVID-19, вынуждены применять новые современные технологии управления, к числу которых относится управление бизнес-процессами, которое вместе с переходом на интернет-продажи и оптимизацией затрат позволяет торговому предприятию существенно улучшить показатели финансово-хозяйственной деятельности [4].

Управление бизнес-процессами предприятий торговли имеет следующие преимущества:

1) формирование модели предприятия и определение ее составляющих;

2) рассмотрение предприятия как целостного образования, сочетающего архитектуру бизнес-среды и архитектуру информационных технологий;

3) управление бизнес-процессами на основе ИТ: моделирование, мониторинг, совершенствование;

4) автоматизация и диджитализация бизнес-процессов;

5) базирование на принципах современности, надежности, качества, динамичности, системности;

6) создание эталонных моделей архитектуры, используемых для управления всеми объектами (единицами) сети предприятия розничной торговли;

7) управление архитектурой как анализируемым, оцениваемым, совершенствующимся процессом;

8) сотрудничество и взаимодействие между структурными подразделениями;

9) ликвидация разрывов между бизнес-архитектурой и ИТ-архитектурой;

10) создание единой корпоративной системы для управления бизнесом и информационными потоками;

11) рассмотрение предприятия с точки зрения руководителей, ответственных за бизнес процессы и ИТ-специалистов;

12) создание реальной («как есть») и будущей («как должно быть») моделей архитектуры предприятия.

Управление бизнес-процессами торгового предприятия рассматривали в своих работах Н. В. Новоселова, Е. В. Виноградова, В. В. Репин, которые предложили разделять бизнес-процессы торгового предприятия на определенные группы (см. рис. 1).

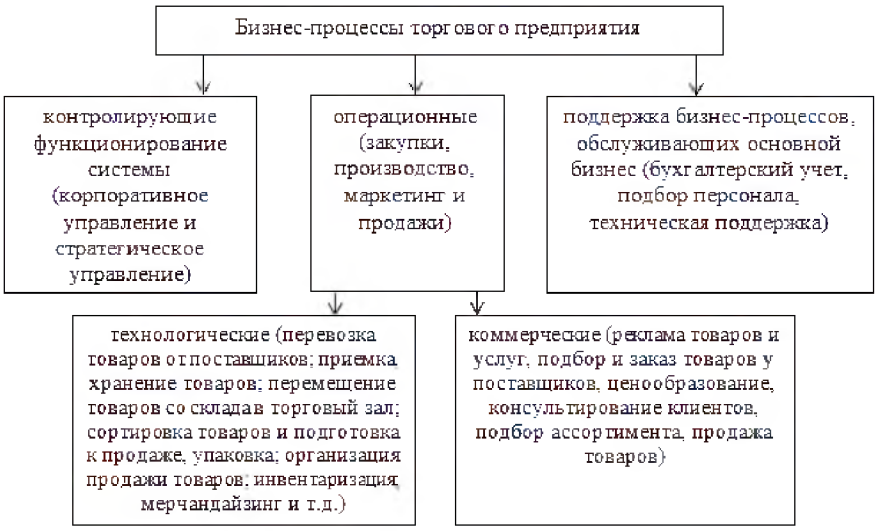

Рисунок 1 – Классификация бизнес-процессов торгового предприятия [3]

Представленные на рис.1 бизнес-процессы торговые предприятия внедряют в свою деятельность, дифференцируя их в зависимости от сферы бизнеса. При этом эффективность функционирования того или иного бизнес-процесса оценивается с помощью определенной системы показателей.

Таким образом, в условиях диджитализации предприятиям торговли целесообразно управлять на основе процессного подхода, совмещающего бизнес-процессы, информационные системы и технологии.

Таким образом, в статье раскрыта сущность процессно-ориентированного подхода к управлению предприятиями. Установлено, что общим для них использование в управленческой деятельности информационных технологий. Однако именно процессный подход позволяет визуализировать ключевые элементы (архитектуру бизнес-среды и ИТ-архитектуру), их связи и соединить все это в единое целое в качестве общей архитектуры предприятия. В рамках этого подхода построение архитектуры может быть выполнено благодаря методологиям ZIFA, TOGAF, FEAF, Garter [1].

Анализ научной литературы позволил выделить основные преимущества процессного подхода и предложить его концептуальную модель, которая должна реализовать основную цель управления бизнес-процессами торговли – поддержание устойчивости предприятия и достижение конкурентоспособности и долгосрочной перспективе.

Список литературы:

1. Гомзикова, В.В., Асташова, Е.А. Современные подходы к управлению (процессный, системный, ситуационный) [Электронный ресурс]. - URL: http://files.scienceforum.ru/pdf/2021/4430.pdf (дата обращения: 16.08.2021).

2. Котов, Д. Процессный подход для чайников. BPMN2 бизнеса [Электронный ресурс]. - URL: https://bpmn2.ru/blog/processny-podxoddlya-chainikov (дата обращения: 16.08.2021).

3. Процессный подход. Описание бизнес-процессов [Электронный ресурс]. - URL: http://alfaseminar.ru/processnyy_podhod._opisanie_biznes - (дата обращения: 16.09.2021).

4. Репин, В.В. Два понимания процессного подхода к управлению организацией [Электронный ресурс]. - URL: http://quality.eup.ru/DOCUM5/dpppup.htm (дата обращения: 16.08.2021).

5. Сысоева, Е.В. Инструменты повышения конкурентоспособности компаний // Инновации и инвестиции. – 2018. – №10. – С. 55-59.