

МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Торокова Е.Г.

Научный руководитель доктор техн. наук, проф. Ступина А. А.

Сибирский федеральный университет

Современный динамично развивающийся мир открывает новые перспективы для роста некоторых сфер экономической деятельности. Одной из таких сфер является сфера услуг. Развитие данной отрасли обусловлено множеством различных факторов. Это и улучшение общего уровня жизни населения и, как следствие, появления средств на оплату различных услуг; и увеличение темпов жизни населения, нехватка времени на самообслуживание; и рост потребности в квалифицированной профессиональной услуге.

Успешная деятельность предприятий сферы услуг, как и любых других организаций в значительной степени определяется эффективностью реализации бизнес-процессов.

Целью исследования является обоснование и разработка теоретических и методических рекомендаций для проведения реинжиниринга бизнес-процессов предприятий сферы услуг.

В сфере услуг абсолютно преобладают малые и средние предприятия. Менеджеры таких предприятий сталкиваются с отсутствием информации о клиентах и персонале, проблемой неучтенной выручки и существенными потерями в расходных материалах. Между тем, владелец предприятия должен знать все, что происходит с его собственностью.

Формирующаяся управленческая информация, как правило, не структурирована, не систематизируется, не накапливается в базах данных, следовательно, отсутствует информация для статического и динамического анализа. Отсутствие такой информации не позволяет оптимизировать ценовую и маркетинговую политику в условиях сезонных колебаний спроса, которым подвержена сфера услуг.

Оперативная информация охватывает, как правило, лишь денежный поток, формирующийся кассовым методом. Отсутствует база сравнения кассовой выручки с объемом выполненных работ и услуг в реальности.

Недостаточный контроль материальных потоков является обязательным условием прямых убытков, с одной стороны, а, с другой стороны, делает невозможным формирование оптимальных запасов товарно-материальных ценностей. В результате оборотные активы замораживаются в сверхнормативных излишках, или возникают перебои в снабжении, которые означают ухудшение качества обслуживания клиентов и снижение объемов продаж.

Отсутствие оперативной информации по видам оказанных услуг влечет за собой некорректное отражение в бухгалтерском учете расходных материалов. В этих условиях часто применяется метод списания материалов в процентах от выручки, что является необоснованным при налоговых проверках и сопровождается значительными финансовыми санкциями.

Кроме того, предприятия малого бизнеса не могут позволить себе содержать в штате высококвалифицированный персонал во всех звеньях административно-управленческой структуры; как правило, практикуется многофункциональность и взаимозаменяемость сотрудников. В этих условиях на менеджеров и других лиц зачастую возлагаются обязанности по обслуживанию клиентов: от оформления заказа,

выписки счета на оплату до заполнения счета-фактуры, приходного кассового ордера и т.д. Выполнение этих операций ручным способом трудоемко и не способствует поддержанию имиджа предприятия.

Немаловажной проблемой является то, что предприятия сферы услуг, как правило, не эффективно используют современные информационные системы моделирования бизнеса.

К основным задачам управления в исследуемой сфере относятся задачи, обусловленные вышеперечисленными проблемами, а именно: контроль качества, повышение производительности труда и управление человеческими ресурсами. При этом следует отметить, что для комплексного решения задач управления в исследуемой сфере необходимо усовершенствовать механизмы управления бизнес-процессами на предприятиях сферы услуг, в частности, развить информационную поддержку управления на базе современных информационных технологий и систем в области моделирования бизнеса, ликвидируя ручной способ формирования баз данных и вследствие этого неэффективную информационную поддержку управления.

Характерно, что в этом секторе экономики практически отсутствует «старый» багаж в виде разнородной устаревшей вычислительной техники, использующей редкие операционные системы и разрозненные программы, которые «выбросить» жалко, а довести до современного уровня дороже, чем купить новые. К тому же малый масштаб хозяйствующих субъектов не потребует дорогостоящего оборудования и программного обеспечения, высокой стартовой квалификации персонала, необходимой для реализации серьезных информационных проектов.

В работе показано, что для решения вышеперечисленных задач для предприятий сферы услуг целесообразно применить механизмы моделирования бизнес-процессов на основе современных методологий и стандартов.

В работе обосновано, что при проведении реинжиниринга на предприятиях сферы услуг в первую очередь следует рассматривать бизнес-процесс обслуживания клиента, как стартовый процесс, непосредственно связанный с генерированием доходов.