(cc) BY

Кудинова Полина Игоревна
магистрант
Московский областной филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ»
г. Красногорск, Московская область

ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В УСЛОВИЯХ СТОХАСТИЧНОСТИ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ

***Аннотация**: статья посвящена рассмотрению предпринимательской деятельности в условиях влияния внешней среды. Рассматриваются два подхода, которые может использовать организация в условиях высокой неопределенности внешней среды. Представлены меры по целенаправленному воздействию на факторы внешней среды. Описаны основные виды и основные категории бизнес-процессов. Показан управленческий цикл компании. Автор приходит к выводу, что для реализации и оптимизации бизнес-процессов организации необходимо проводить различные исследования, социологические опросы, анализировать уже произошедшие ситуации в экономике государства, повышение и снижение курса валют, востребованность производимого продукта у потребителей.*

***Ключевые слова**: оптимизация, бизнес-процессы, стохастичность, внешняя среда, предпринимательская деятельность, моделирование бизнес-процессов.*

На сегодняшний день на территории России активно развивается малый и средний бизнес. Развитие такого бизнеса влияет на формирование благоприятных экономических условий, а также на социально-экономическую функцию современного общества и государства, создавая социальную стабильность и способствуя развитию экономики страны в целом.

Предпринимательство малого и среднего уровня формируется за счет предпринимательской деятельности физических лиц, а именно индивидуальных предпринимателей, которые зарегистрированы в налоговых органах и обладают правом вести предпринимательскую деятельность. Также предпринимательство

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

формируется за счет деятельности юридических лиц. Примером юридических лиц могут являться общества с ограниченной ответственностью (ООО), закрытые акционерные общества (ЗАО), производственные кооперативы и другие [1].

Для стабильно развивающегося бизнеса необходимо сочетание интересов предпринимателей, потребителей и государства. Зачастую именно из-за препятствий, возникающих на предприятии, возникают проблемы ведения бизнеса у предпринимателей. Если на внутреннюю среду организации руководитель может непосредственно повлиять, например изменить стратегию ведения бизнеса, сократить расходы и т. д., то на факторы внешней среды предпринимателю повлиять невозможно [2].

Внешняя среда – это совокупность факторов и условий, которые оказывают воздействие на деятельность организации. Внешняя среда разделяется на факторы косвенного и прямого воздействия. Любая фирма существует в непосредственном взаимодействии с внешним окружением. Оно играет важную роль в функционировании предприятия, так как служит источником ресурсов, необходимых для поддержания деятельности. Организация получает сырье, энергию, информацию, человеческие и другие ресурсы из внешней среды, преобразовывая их в продукты или услуги, передает во внешнюю среду. Компания находится в процессе постоянного обмена с внешней средой, обеспечивая тем самым себе возможность существования и развития [3].

Внешняя среда оказывает разнообразное влияние на организацию, которое может проявляться в различных формах, например, предоставляя благоприятные условия и возможности для эффективного функционирования либо же создавая угрозы для ее существования и рентабельности.

Стохастичность внешней среды это нестабильное, непредсказуемое состояние среды. Происхождение тех или иных действий не имеет строго определенной причины, то есть зависимость результатов развития среды от случайных факторов, невозможность однозначного предсказания ее изменения во времени. Например, повышение налогов, введение новых налогов, повышение курса валюты, рост цен на сырье и т. д.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Негативным фактором стохастичности внешней среды является возникновение ограничений экономического роста предприятий, в результате чего повышается уровень негативного воздействия отдельных видов рынка. Что в свою очередь, требует формирование системы управления рисками [4].

Так как предприятие может влиять только на состояние внутренней среды, а под состояние внешней среды только подстраиваться, предпринимателю необходимо моделирование и выстраивание бизнес-процессов.

Моделирование бизнес-процессов – это построение модели, с целью прогнозирования результата, а также это процесс анализа функционирования модели. В условиях высокой неопределенности внешней среды организация может использовать два подхода [2].

Первый подход – это адаптация к условиям среды. Необходимо создание структуры организации, которая будет способна реагировать на изменения внешней среды. Соответственно в этой структуре должен производиться непрерывный мониторинг внешней среды и ее изменений. Любые изменения внешней среды требуют повышения гибкости структуры организации, так же необходимы способности к быстрому и экономичному перераспределению функций и задач, решаемых определенными подразделениями организации или отдельными сотрудниками.

Второй подход – это влияние на внешнюю среду. В этом подходе предусмотрена реализация мер по целенаправленному воздействию на факторы внешней среды.

В качестве таких мер используются:

1. Стратегия конкуренции как фактор борьбы на рынке.

2. Реклама как метод управления спросом.

3. Связи с общественностью как метод повышения имиджа организации в обществе.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

4. Политическая деятельность как стремление влияния на государство посредством участия в различных общественных организациях и ассоциациях, которые лоббируют интересы своих членов в органах государственного управления.

Бизнес-процесс – совокупность взаимосвязанных мероприятий и работ, направленных на создание определенного продукта или услуги для клиента.

Бизнес-процесс – это совокупная последовательность действий по преобразование ресурсов, полученных на входе, в конечный продукт, имеющий ценность для потребителя на выходе [2].

Бизнес-процесс – комплекс мероприятий, совокупность разных видов деятельности, направленных на создание максимально ценного для потребителя продукта или услуги, а также оптимизации работы компании в целом.

Существуют три основных вида бизнес-процессов:

Управляющие – бизнес-процессы, которые управляют функционированием системы. (Примером может являться стратегический менеджмент компании, корпоративное управление компании и др.)

Операционные – бизнес-процессы, которые составляют основной бизнес компании и создают основной поток доходов. (Например, продажи, производство, взыскание долгов, снабжение, маркетинг и др.) Поддерживающие – бизнес-процессы, которые обслуживают основной бизнес. (Например, техническая поддержка, бухгалтерский учет, административно-хозяйственный отдел и др.)

Моделирование бизнес-процессов – это эффективное средство поиска путей оптимизации деятельности компании, это средство прогнозирования и минимизации рисков, возникающих на различных этапах реорганизации предприятия. Данный метод позволяет дать стоимостную оценку каждому отдельному процессу.

Каждый бизнес-процесс должен иметь:

1. Определенную цель, подчиненную общей цели компании.

2. Владельца, который может управлять ресурсами и отвечает за исполнение процесса.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

3. Ресурсы.

4. Систему контроля качества и исправления ошибок.

5. Систему показателей процесса.

Выделяют 4 основные категории бизнес-процессов:

1. Основные.

2. Вспомогательные или поддерживающие, обслуживающие.

3. Процессы управления.

4. Процессы совершенствования (саморазвития бизнеса).

Основные процессы – это процессы, которые непосредственно составляют суть бизнеса компании, также их называют процессами, приносящими прибыль компании.

У основного процесса всегда:

На входе – клиент (или потенциальный клиент) с потребностью.

На выходе – клиент, удовлетворивший свою потребность. Компания получила выгоду (прибыль, репутация на рынке, опыт для сотрудников, новые партнеры и т. д.).

Вспомогательные или поддерживающие, обслуживающие процессы необходимы для того, чтобы основные процессы могли хорошо выполняться.

Примерами вспомогательных процессов могут выступать: управление персоналом, управление финансами, маркетинг, логистика, IT-сопровождение и т. д.

Процессы управления определяют технологию управления бизнесом. Их разделяют на 3 основные категории:

1. Стратегическое управление.

2. Тактическое управление.

3. Оперативное управление.

Они похожи по структуре и различаются лишь временным горизонтом. Деление условно и зависит от страны, компании, предпочтений компании [1].

На рисунке 1 изображен управленческий цикл компании.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

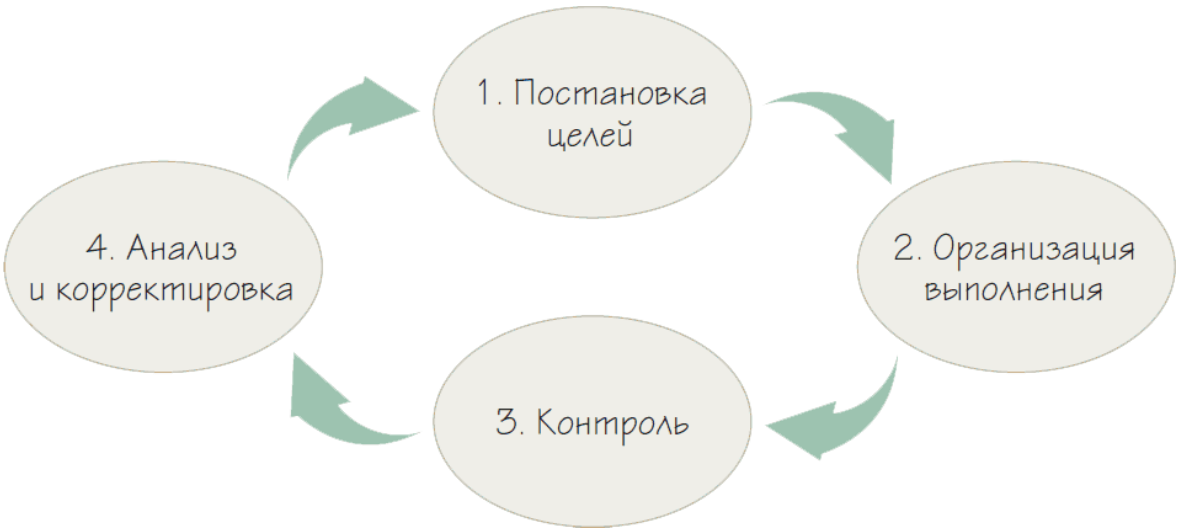

Рис. 1. Управленческий цикл компании

Основной задачей процессов совершенствования является создание стратегии, при которой развитие бизнеса будет системным и непрерывным.

Примером процесса совершенствования является грамотная обработка пожеланий, претензий и жалоб клиентов. Выяснение, что именно не понравилось клиенту и поиск способов решения данной проблемы помогает в улучшении качества обслуживания клиентов, способствует повышению качества предоставляемых товаров или услуг, а также оставляет приятное впечатление у клиента о компании, что в свою очередь повышает вероятность его повторного обращения.

При этом, для оценки перечисленных негативных факторов может использоваться показатель интегрального среднего уровня факторов риска [5]. Анализ значений динамики которого может являться основой для принятия управленческих решений.

Улучшение качества обслуживания и качества предоставляемых товаров или услуг благоприятнее всего осуществлять до момента поступления жалоб со стороны клиентов. Для того, чтобы определить проблему, компании необходимо регулярно проводить опросы клиентов. Для этого необходимо организовать в компании отдел контроля качества. Отдел контроля качества необязательно должен состоять из нескольких сотрудников, а также не требует больших затрат организации, так как он может включать в себя одного или двух сотрудников, число которых зависит от объема товаров, производимых организацией, от количества

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

предоставляемых услуг и от количества клиентов, мнение которых необходимо учесть в качестве определения проблемы. Сотрудники отдела контроля качества могут работать на удаленной системе, что сильно сокращает расходы компании.

На сегодняшний день в России существует множество компаний, предоставляющих услугу колл-центра. Колл-центр – это организация, которая занимается обработкой обращений и информированием людей по голосовым каналам связи в интересах организации-заказчика. Организации не обязательно нанимать сотрудника или создавать отдел контроля качества, достаточно просто подать заявку в компанию, предоставляющую соответствующую услугу и заключить договор, в котором будет обозначен срок проведения опроса клиентов, количество людей, мнение которых необходимо узнать и стоимость предоставляемой услуги. Это поможет сократить затраты компании на реализацию поставленной задачи, так как не потребуются затраты на обучение нового сотрудника, на создание рабочего места, выплату заработной платы и выплаты отчислений в Фонд оплаты труда.

Есть и минусы в применении данного бизнес-процесса. Звонки, с целью улучшения и контроля качества обслуживания, чаще всего раздражают клиентов и многие отказываются от взаимодействия с компаниями, которые пользуются услугами колл-центра, с целью оградить себя от нежелательных звонков. Но, грамотно и правильно составленный скрипт звонков помогает избежать недовольства клиентов. По социологическим исследованиям клиенты спокойно реагируют на опросы, которые занимают 10–20 секунд, состоят максимум из 3-х вопросов и происходят не после каждого обращения в компанию. Если выставить определенный тайминг звонков, который поможет компании получать необходимую информацию о качестве работы персонала, обслуживающего клиентов и при этом сохранить «теплые» отношения непосредственно с клиентами, то внедрение такого бизнес-процесса в организации можно считать необходимым, полезным, а оптимизацию его важной.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Соответственно, для реализации и оптимизации бизнес-процессов организации необходимо проводить исследования, социологические опросы, анализировать уже произошедшие ситуации в экономике государства, повышение и снижение курса валют, востребованность производимого продукта у потребителей. Также необходимо анализировать возможность возникновения того или иного события в будущем, анализировать деятельность фирм-конкурентов, современные тенденции в мире и т. д. Разработка бизнес-процесса должна быть нацелена на удовлетворение клиента, то есть на удовлетворение его потребности в приобретении определенного продукта или в получении определенной услуги. Неотъемлемой частью удовлетворения клиента является его эмоциональное состояние, соответственно реализация бизнес-процесса должна быть выстроена таким образом, чтобы клиент не только получил продукт или услугу, но и эмоциональное удовлетворение.

1. Список литературы

2. Волков О.И. Экономика предприятия: учебник. – М.: Инфра-М, 2016. – 297 с.

3. Рыбаков М. Бизнес-процессы. Как их описать, отладить и внедрить. Практикум. – М.: Изд-во Михаила Рыбакова, 2019. – 37 с.

4. Рыбаков М. Как навести порядок в своем бизнесе. Как построить надежную систему из ненадежных элементов. Практикум. – М.: Изд-во Михаила Рыбакова, 2010–2019. – 121 с.

5. Рыхтикова Н.А. Преодоление ограничений экономического роста предприятий на основе реализации систем управления рисками // Новое в развитии предпринимательства: инновации, технологии, инвестиции: материалы VII Международного научного конгресса / Финансовый Университет при Правительстве Российской Федерации. – 2019. – С. 252–259.

6. Рыхтикова Н.А. Анализ возможностей развития организаций на основе определения интегрального среднего уровня факторов риска // Фундаменталь-

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ные и прикладные вопросы эффективного предпринимательства; новые решения, проекты, гипотезы: материалы Международного научного конгресса / под ред. А.В. Шарковой. – 2017. – С. 253–255.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)