

СЕКЦИЯ 2. МИКРОЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ
И ПОВЫШЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ СУБЪЕКТОВ
ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ И ОТРАСЛЕЙ ЭКОНОМИКИ

**ИССЛЕДОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АВТОСАЛОНОВ**

Т.Н. Одинцова

*д-р экон. наук, доц., Саратовский государственный технический университет
им. Гагарина Ю.А., г. Саратов, Россия*

И.Ю. Ягузинская

*Саратовский государственный технический университет
им. Гагарина Ю.А., г. Саратов, Россия*

В современных условиях модернизация экономики поворачивается в сторону системных структурных преобразований, перспективы новой экономики характеризуются эффектом интеграции современных методов управления, вызванным существенным снижением затрат и качеством обслуживания потребителей.

В настоящее время функционирование системы логистического сервиса в деятельности автосалонов осуществляется в условиях непредсказуемо меняющейся рыночной конъюнктуры, жесткой конкуренции и экономической нестабильности. Существующая тенденция снижения инвестиционных проектов зарубежных компаний в автомобильный рынок РФ вследствие санкционных явлений обуславливает необходимость применения комплекса подходов к решению проблемы повышения конкурентоспособности автосалонов за счет осуществления эффективного управления и разработки мероприятий по совершенствованию процесса обслуживания потребителей автосалонов.

При данных условиях существует необходимость управления качеством процессов, которые могут меняться в режиме реального времени, адаптироваться к условиям внешней среды. В этой ситуации исследование логистического сервиса в автосалонах является крайне важным, поскольку позволяет значительно влиять на их деятельность через управление и моделирование бизнес-процессов предоставления логистического сервиса. Существует потребность поиска новых инструментов и методов, способных помочь автосалонам принимать эффективные управленческие решения, направленные на организацию качественного обслуживания потребителей.

Анализ методов управления логистическим сервисом, показал, что ресурсы, привлекаемые в развитие сферы деятельности автосалонов, ограничены, а организационные и экономические методы управления не в полной мере учитывают особенности реализации логистического сервиса. Поскольку основной проблемой в деятельности автосалонов является отсутствие системы организации качества, её единой концепции, четкого представления обо всем комплексе

функций звеньев системы логистического сервиса, а также схемах их взаимодействия, то проблемы эффективного управления системой логистического сервиса в автосалонах должны рассматриваться на качественно новой основе, связанной с интегрированным подходом применительно как к процессам, так и ресурсам.

Специфика современных проблем управления связана с необходимостью учитывать высокий уровень изменчивости окружающей среды и быстрое развитие технологий. Следует отметить, что основополагающей базой современных подходов к управлению является процессный подход, который предполагает определение набора бизнес-процессов, выполняемых в организации, и дальнейшую работу с ними. Предлагаемые сегодня системы управления базируются на следующих основных подходах:

- TQM (Total Quality Management) – система всеобщего управления качеством;
- PIQS (Process Integrated Quality System) – система управления качеством, интегрированная с бизнес-процессами;
- МС ИСО серии 9000 версии 2000 г. – регламентирующие требования к системам управления качеством;
- WFMS (Work Flow Management System) – система управления потоками работ;
- ERP (Enterprise Resource Planning) – комплексная система планирования и управления ресурсами организации.

При внедрении процессного подхода к управлению системой логистического сервиса в автосалонах должны использоваться нижеприведенные методики:

- организованные системы бизнес-процесса;
- установление владельца бизнес-процесса;
- прогнозирование бизнес-процесса;
- разработка регламентаций бизнес-процесса;
- построение управления бизнес-процессом на основе цикла PDCA;
- проведение аудита бизнес-процесса.

Основными положениями при внедрении процессного подхода к управлению системой логистического сервиса в автосалонах являются следующие:

- 1) определение и описание существующего бизнес-процесса и процесса взаимодействия в системе процессов организации;
- 2) более ясное разделение ответственности руководителя за дифференцированный сегмент интегрированной системы бизнес-процесса предприятия;
- 3) определение всех показателей эффективности и возможности их измерения (например, финансово-статистических);
- 4) разработка и утверждение регламентов, при помощи которых будет формализовываться работа всей системы;
- 5) управление доступными ресурсами и при выявлении отклонений, например, аномального поведения в продукте или процессе, а также изменений во внешней среде (в том числе трансформирование запросов заказчика).

Использование процессного подхода к управлению системой логистического сервиса позволяет описать, проанализировать, измерить и оценить существующие управленческие, обеспечивающие и основные процессы в автосалонах. Для автосалонов, реализующих такой подход в своей деятельности, это является главным инструментом достижения устойчивости, опирающийся на глубокую детализацию процедур, логистических операций, работ и процессов, четко закрепляющий ответственность и задачи за каждым работником коллектива и группами работников.

Оптимальным началом для построения грамотной системы управления является моделирование бизнес-процессов, которое предполагает детальное описание всех действий сотрудников. Бизнес-процесс – это комплекс действий как совокупность процессов, которая заканчивается созданием продукта, необходимого клиенту. Разработка концепции бизнес-процесса стала откликом на крайнюю специализацию и разделение труда в подходах классиков экономической теории (А.Смит, К.Маркс и др.), вызывающих снижение эффективности деятельности. Бизнес-процессы позволяют увязать между собой отдельные элементы обслуживания потребителей, что, однако, требует перехода функционально-ориентированного предприятия на процессно-ориентированное.

Основные элементы и взаимосвязи процессной модели бизнес-процессов предоставления логистического сервиса в автосалонах представлены на рис. 1.

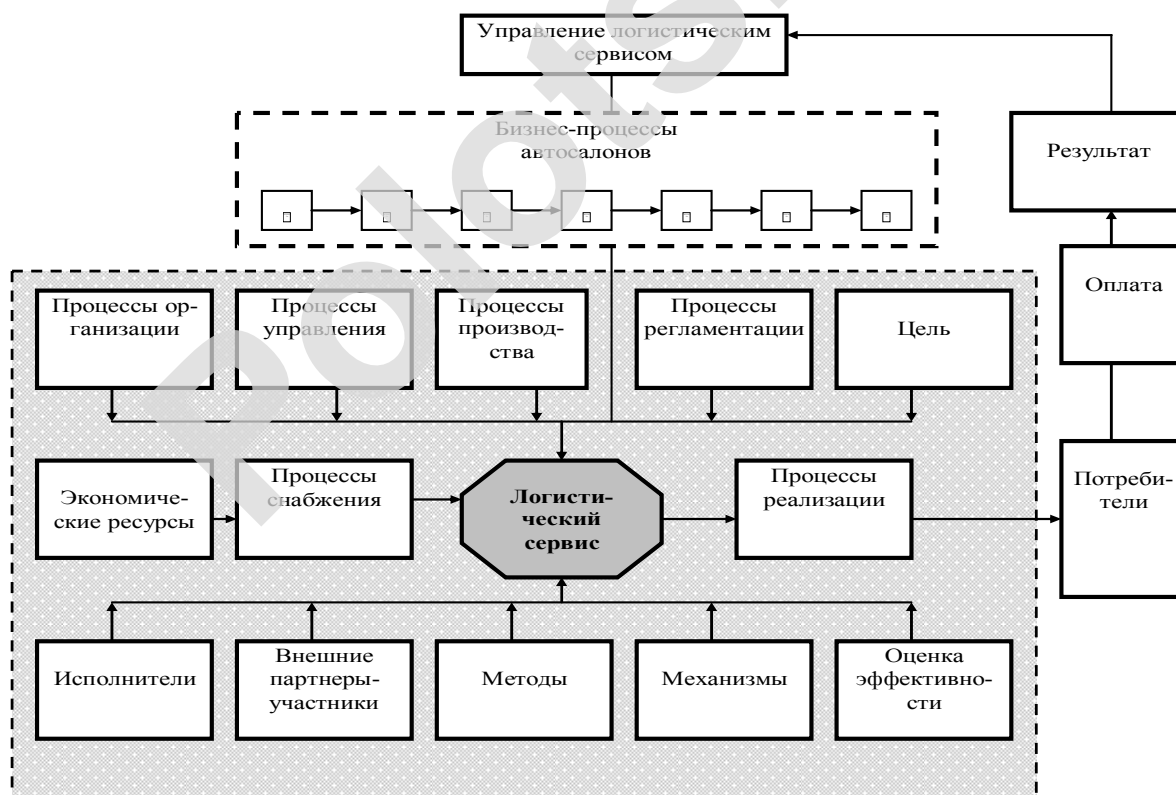


Рис. 1. Модель бизнес-процессов предоставления логистического сервиса в автосалонах

Одновременно с позиций системного подхода бизнес-процессы предоставления логистического сервиса в деятельности автосалонов имеют все признаки системы: множество элементов (в виде подразделений, участников), внутренних связей и действий, логически взаимосвязанных, охватывающих один или более входов автосалона, непосредственно процессы реализации логистического сервиса, которые заканчиваются созданием продукции и оказанием обслуживания потребителей, а также выходами предприятия в виде результатов деятельности автосалонов. Бизнес-процессы автосалонов существуют в окружении внешних сред, одной из которых является среда самого автосалона, а второй – внешняя среда, в которой существует и предприятие, и сами бизнес-процессы. Кроме того, в ходе разработки и осуществления бизнес-процессов реализации логистического сервиса создается его инфраструктура, в которую входят предприятия-партнеры и участники, осуществляющие различные функции и работы (рис. 2).



Рис. 2. Система бизнес-процессов автосалонов

В состав основных элементов бизнес-процессов предоставления логистического сервиса входят: организационная структура управления, подразделения автосалонов, внешние участники, цели, показатели и критерии, методы управления.

Следует отметить, что в соответствии с постулатами У.Э. Деминга управление логистическим сервисом представляет собой процесс преобразования потоков ресурсов логистической системы автосалона в результаты: усовершенствованные бизнес-процессы и качественное обслуживание,

удовлетворенность потребителей, лояльность персонала и потребителей. Бизнес-процессы предоставления логистического сервиса в рамках автосалона формируют систему логистического сервиса, посредством которой достигаются интеграция и эффективность принятия управленческих решений, направленных на организацию качественного обслуживания потребителей.

Выполненный анализ показал, что интегрированная модель управления системой логистического сервиса позволяет синхронизировать функции планирования, организации, контроля, совершенствовать бизнес-процессы на основе цикла Деминга в деятельности автосалонов, что способствует повышению их экономической устойчивости на рынке за счет логистической координации, позволяющей найти компромиссы между функциональными подразделениями автосалонов и обеспечить их интегрированное взаимодействие с внешней средой. При этом все процессы рекомендуется выполнять по общепринятому порядку PDCA, предложенному в середине XX века: «Plan, Do, Check, Act», что означает «Планировать, Делать, Проверять, Улучшать». В то же время автосалон является ключевым звеном в цепи поставки автомобилей - интегратором материального и сопутствующих потоков.

Моделирование бизнес-процессов предоставления логистического сервиса даст возможность взглянуть с другого ракурса на технологию работы автосалонов, обозначив сильные и слабые стороны, открыв новые возможности для развития и совершенствования системы логистического сервиса.

ЛИТЕРАТУРА

1. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе. Пер. с англ. СПб.: Изд-во С.-Петербургского университета, 1997. С.21.
2. Дзгоева М.Р., Босенко Е.В. Система бизнес-проектирования на промышленных предприятиях // Известия КБРНЦ РАН, 2013. №6 (56). С. 81-86.

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ФАКТОРОВ ПРИ ПЛАНИРОВАНИИ УРОЖАЙНОСТИ ЗЕРНОВЫХ КУЛЬТУР В АПК

Н.И. Холод

д-р экон. наук, проф., Белорусский государственный экономический университет, г. Минск, Беларусь

А.А. Ефремов

Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь

Урожайность и продуктивность являются основными показателями, которые зависят от множества различных факторов, как внутренних, так и внешних. К внутренним факторам можно отнести сорта и виды растений, а к внешним –