**УДК 658.8**

# БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ ООО «БАЛХИМ-ГАРАНТ»: АНАЛИЗ И ВЫЯВЛЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ

***К.С. СТАНКЕВИЧ***
***(Представлено: канд. экон. наук, доц. Е.Б. МАЛЕЙ, А.П. РОЗИНА)***

*Проведен комплексный анализ бизнес-процессов ООО «Балхим-Гарант». Изучены организационная структура и логистические функции предприятия. Проведена классификация бизнес-процессов и их визуализация с помощью блок-схем. Выявлены системные недостатки в организации процессов.*

В современных экономических условиях, характеризующихся высокой конкуренцией, эффективность деятельности организации напрямую зависит от качества управления её внутренними процессами. В связи с этим особую значимость приобретает анализ и совершенствование бизнес-процессов, обеспечивающих эффективное функционирование предприятий.

Целью данной статьи является комплексный анализ бизнес-процессов ООО «Балхим-Гарант» и выявление их системных недостатков.

Основные задачи и функции логистической направленности в ООО «Балхим-Гарант» выполняются отделом торговли, который является структурным подразделением организации и подчиняется заместителю директору.

Во главе отдела торговли стоит начальник отдела торговли, которому подчиняются:

- менеджер;
- специалист по продаже;
- заведующий складом, в подчинении которого находится кладовщик.

Кроме того, в реализации логистических функций участвуют экономист, логистик и специалист по работе с клиентами, которые вовлечены в процесс работы организации от составления плана закупок до доведения конечной услуги или товара до потребителя (заказчика).

Таким образом, организационная структура ООО «Балхим-Гарант» имеет линейно-функциональный характер: во главе стоит директор, которому подчиняется начальник отдела торговли, а через него – все исполнители логистических процессов. Такая структура обеспечивает чёткую координацию, стандартизацию процессов и повышение эффективности работы сотрудников.

Рассмотренная организационная структура определяет состав и соподчинённость звеньев управления. Однако для понимания того, как именно организовано взаимодействие между подразделениями и какие конкретные задачи решаются в рамках логистической системы предприятия, необходимо обратиться к анализу выполняемых функций. В связи с этим целесообразно рассмотреть ключевые логистические функции и задачи, реализуемые в ООО «Балхим-Гарант», а имеено:

- формирование хозяйственных связей по поставкам запчастей, их развитие, корректировка и рационализация;
- определение объемов и направлений материальных потоков;
- организация складского хозяйства;
- управление запасами.

Далее для систематизации бизнес-процессов ООО «Балхим-Гарант» таблице 1 представим их описание.

Таблица 1. – Анализ бизнес-процессов ООО «Балхим-Гарант»

| Бизнес-процесс | Функции бизнес-процесса | Вход (ресурсы) | Выход (результат) | Документы | Исполнитель |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Поставка запчастей | Закупка | Финансовые ресурсы | Закупленные запчасти и материалы | Договоры на поставку товаров/услуг, спецификации, счет-фактуры | Экономист |
| | Хранение | Складские помещения | Хранение запчастей, обеспечение доступности и их качества | Акты приема передачи товаров на хранение | Заведующий складом, кладовщик, начальник отдела торговли |
| | Транспортировка | Транспортные средства | Доставка продукции | Договоры с транспортными организациями, ТТН | Зав. складом, кладовщик, начальник отдела торговли |

Окончание таблицы 1

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2. Создание и управление ресурсами, услугами | Обеспечение конкурентоспособности | Маркетинговые и исследовательские ресурсы | Удержание и привлечение клиентов, увеличение доли рынка | Конкурентные анализы, SWOT-анализ, маркетинговые стратегии | Экономист, менеджер |
| | Удовлетворение потребностей (клиентов) | Анализ рынка | Удовлетворенные клиенты, повторные покупки | Отзывы, рекомендации, запросы клиентов | Экономист, менеджер, специалист по работе с клиентами |
| 3. Продвижение и продажа запчастей, услуг | Маркетинг | Маркетинговые стратегии | Увеличение узнаваемости организации, привлечение новых клиентов | Рекламные материалы, маркетинговые планы | Экономист |
| | Контроль | Система мониторинга и анализа данных | Контроль за процессами, исправление ошибок, оптимизация бизнеса | Акты проверки, отчеты о выполнение планов | Директор, заместитель директора |
| 4. Управление внешними связями | Совершенствование (результатов обратной связи) | Анализ данных, обратная связь от клиентов | Улучшение процессов, удовлетворенные клиенты | Отчеты о выполнении задач, анализ эффективности деятельности, обратная связь от клиентов | Специалист по работе с клиентами, менеджер |

*Примечание.* Собственная разработка на основе данных ООО «Балхим-Гарант».

Таким образом, анализ таблицы 1 показывает, что каждый из выделенных бизнес-процессов ООО «Балхим-Гарант» имеет чётко определённые входы, выходы, ресурсное обеспечение, документальное сопровождение и ответственных исполнителей. Вместе с тем для более глубокого понимания организации процессов необходимо рассмотреть их классификацию и распределение на основные и вспомогательные.

Отметим, что под бизнес-процессом в рамках данного исследования будем понимать совокупность взаимосвязанных задач и действий, направленных на преобразование ресурсов в результат, представляющий ценность для потребителя. Бизнес-процессы определяются спецификой деятельности организации и создаются для решения конкретных задач [1; 2].

В ООО «Балхим-Гарант» бизнес-процессы принято разделять на основные и вспомогательные. К основным относятся: продажа запасных частей; ремонт и техническое обслуживание; гарантийное обслуживание. К вспомогательным – закупка, складская логистика, документооборот и финансовые расчёты, которые обеспечивают функционирование основных процессов.

Для наглядного представления логики выполнения выделенных процессов и выявления их «узких мест» целесообразно обратиться к их визуализации. Наиболее распространённым инструментом описания процессов является блок-схема.

Блок-схема – это схематичное представление процесса, системы или компьютерного алгоритма. Блок-схемы часто применяются в разных сферах деятельности, чтобы документировать, изучать, планировать, совершенствовать и объяснять сложные процессы с помощью простых логичных диаграмм [3].

В ООО «Балхим-Гарант» основными процессами являются продажа запасных частей, а также гарантийное обслуживание и ремонт. Рассмотрим и построим блок-схемы по каждому основному процессу (рисунок 1-2).

Визуализация процесса продажи запасных частей ООО «Балхим-Гарант» позволяет четко отследить все шаги от получения заявки до отгрузки клиенту, что способствует выявлению возможных «узких мест» и точек для оптимизации.

Далее на рисунке 2 представлена блок-схема процесса гарантийного обслуживания и ремонта в ООО «Балхим-Гарант».

Блок-схема процесса гарантийного обслуживания и ремонта детально отображает этапы, через которые проходит автомобиль клиента от момента обращения до выдачи. Отметим, что данная визуализация важна для обеспечения слаженной работы всех участников процесса, минимизации времени простоя, контроля качества и удовлетворенности клиента.

Таким образом, представленные схемы не только облегчают понимание логики операций, но и служат основой для выявления недостатков и разработки путей их устранения, что критически важно для повышения общей эффективности организации.

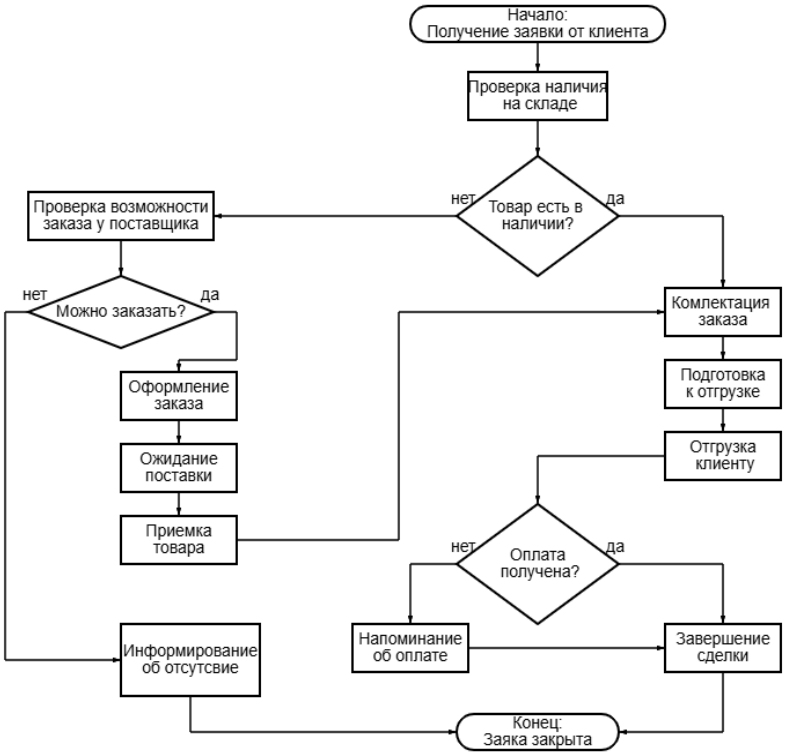



**Рисунок 1. – Блок-схема процесса продажи запасных частей в ООО «Балхим-Гарант»**

*Примечание.* Собственная разработка на основании изучения документации ООО «Балхим-Гарант».

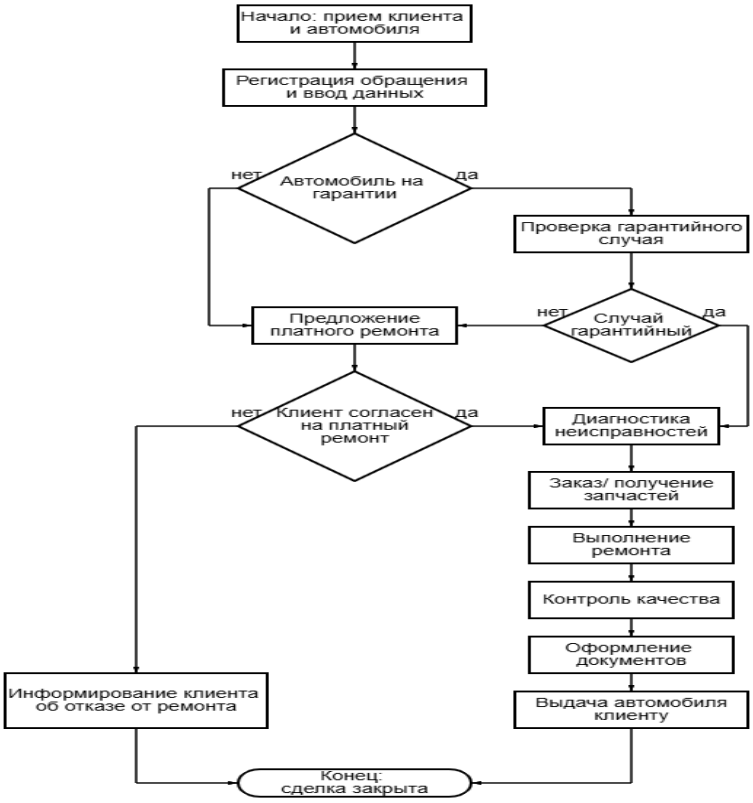



**Рисунок 2. – Блок-схема процесса гарантийного обслуживания и ремонта в ООО «Балхим-Гарант»**

*Примечание.* Собственная разработка на основании изучения документации ООО «Балхим-Гарант».

В результате проведенного анализа бизнес-процессов ООО «Балхим-Гарант», включая их визуализацию, были выявлены недостатки, связанные с организацией и исполнением процессов в организации. Представим описание недостатков ниже.

1. Ручная передача информации. В настоящее время передача информации осуществляется преимущественно вручную – посредством телефонных переговоров, устных сообщений или бумажных документов. Это приводит к потере части информации, увеличению времени обработки заказов и возникновению ошибок при их выполнении.
2. Отсутствие оперативного доступа к данным о запасах. Менеджеры по продажам не имеют оперативного доступа к достоверной информации о наличии запасных частей, что приводит к ситуациям, когда клиенту подтверждается заказ при фактическом отсутствии товара. В результате снижается уровень доверия клиентов и увеличивается время выполнения заказов.
3. Отсутствие четкой взаимосвязи между этапами «диагностика – заказ запчастей – ремонт». Данный недостаток приводит к задержкам в обслуживании техники. В частности, заказ запасных частей может осуществляться с опозданием, что увеличивает общее время ремонта и снижает пропускную способность предприятия.
4. Дублирование операций при оформлении документов. Оформление заказов, накладных и других документов осуществляется вручную, что приводит к повторному вводу одних и тех же данных разными сотрудниками (экономистом, кладовщиком, менеджером), увеличению трудозатрат и повышению вероятности ошибок. Кроме того, отсутствие электронного документооборота затрудняет хранение и поиск информации.
5. Отсутствие системы контроля и мониторинга выполнения заказов. В организации не осуществляется системное отслеживание сроков выполнения заказов на всех этапах – от приёма заявки до выдачи товара клиенту, что затрудняет выявление отклонений и принятие своевременных управленческих решений.

Таким образом, выявленные недостатки носят системный характер и связаны с недостаточной автоматизацией, слабой координацией между подразделениями, отсутствием регламентов и эффективной системы контроля. В совокупности это снижает эффективность деятельности ООО «Балхим-Гарант», увеличивает операционные издержки и негативно отражается на качестве обслуживания клиентов.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Анализ и управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://books.ifmo.ru/file/pdf/2017.pdf. – Дата доступа: 26.04.2026.
2. Мартьянов, К.П. Функциональный, системный и процессный подходы к управлению предприятием / К.П. Мартьянов, И.А. Наугольнова, И.Б. Павлов // Креативная экономика. – 2023. – Том 17. – № 10. – С. 3677–3688.
3. Стандартизация бизнес-процессов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://zavod-kadrov.ru/business-process. – Дата доступа: 26.04.2026.