

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ НА ОСНОВЕ РЕИНЖИНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

**Проничева Е.С.**

*ФГБОУ ВПО «Государственный университет —учебно-научно-производственный комплекс»* (302020, г. Орел, Наугорское шоссе, д. 29), e-mail: web@ostu.ru

Развитие экономики и переход на инновационный путь, предполагает поиск новых способов совершенствования деятельности предприятий, которые радикально и наиболее эффективно изменят всю структуру хозяйствования. Одним из таких методов в современной экономике является реинжиниринг. Данные новшества способствуют переосмыслению и перепроектированию организации или производственно-хозяйственных процессов во всех сферах экономики, в том числе и на предприятиях розничной торговли.

**Ключевые слова:** бизнес-процессы, совершенствование, реинжиниринг, управление, розничная торговля.

## **IMPROVEMENT OF ACTIVITY OF THE ENTERPRISES OF RETAIL TRADE ON THE BASIS OF THE BUSINESS PROCESS REENGINEERING**

**Pronicheva ES**

*VPO State university teaching and scientific-industrial complex* (302020, Orel, Naugorskoe highway, 29), e-mail: web@ostu.ru

The development of the economy and transition to an innovative path requires a search for new ways of improving the activities of enterprises, which radically and most effectively will change the entire structure of management. One of such methods in the modern economy is re-engineering. These innovations contribute to rethink and redesign of the organization or of production and economic processes in all spheres of economy, including in retail trade enterprises.

**Keywords:** business processes, improvement, reengineering, management, retail.

Розничная торговля является одной из важнейших сфер обеспечения населения, с помощью которой осуществляется рыночное соглашение товарного предложения и покупательского спроса. Являясь источником поступления денежных средств, торговля формирует основы финансовой стабильности государства.

Торговля является связью между производителем и потребителем, при этом она обеспечивает сбыт товара и выявляет потребности людей в тех или иных товарах.

В связи с вступлением Российской Федерации во Всемирную Торговую Организацию растет конкуренция на рынке нашей страны, а именно в сфере товарного обращения. Поэтому предприятиям розничной торговли нужно принимать какие-либо меры, для усиления конкурентоспособности на рынке путем диверсификации своей работы. В связи с этим необходимо совершенствовать деятельность организации, в качестве основного направления может выступать реинжиниринг бизнес-процессов. Только лишь фундаментальное переосмысление, а также радикальное перепроектирование бизнес-процессов поможет достичь высокоэффективной деятельности фирм розничной торговли, и качества обслуживания покупателей.

Бизнес-процесс - система, включающая последовательные, целенаправленные и регламентированные виды деятельности, в которой входы процесса преобразуются в выходы посредством управляющего воздействия и с помощью ресурсов.

Управление бизнес-процессами предприятия предусматривает их улучшение, поэтому наиболее важными инструментами управления можно назвать подходы и методы совершенствования бизнес-процессов. В процессном управлении можно выделить два концептуальных подхода совершенствования бизнес-процессов:

- пошаговый или постепенный подход совершенствования процессов в рамках организационной структуры управления, который требует небольших капиталовложений или не требует их;
- кардинальный подход ведет к значительным изменениям процесса в организационной структуре управления.

Пошаговый и кардинальный подход основываются на общем фундаменте теории и методологии управления процессами.

Реинжиниринг бизнес-процессов — это радикальный метод совершенствования деятельности предприятия, а также метод процессного управления.

Объектом реинжиниринга являются бизнес-процессы, определяющие деятельность организации.

Успешность реинжиниринга зависит от взаимосвязи с организационным развитием организации.

Выделяют эволюционный и революционный виды реинжиниринг бизнес-процессов.

Эволюционный реинжиниринг оптимизирует внутреннюю интеграцию основных бизнес-процессов, при этом не изменяет сути функционирования организации.

Революционный реинжиниринг проводится во всех бизнес-процессах, переориентируя предприятия на новый тип бизнеса.

Он осуществляется многократно до тех пор, пока все процессы компании не будут видоизменены, приобретая четкую цель —значительно улучшить работу организации.

Возможные характеристики процесса реинжиниринга по основным критериям отражены в таблице 1.

Таблица 1 - Характеристика реинжиниринга по основным критериям

Критерий	Реинжинеринг
Основная идея	Радикальное переосмысление и перепроектирование предприятия или производственно-хозяйственных процессов
Характер изменений	Глубокие и всеохватывающие перемены, прерывность процесса, скачкообразные изменения
Сроки реализации проектов	Несколько лет с упором на быстрый успех, измеряемый в количественных показателях
Цели	Значительное и стабильное повышение рентабельности (экономической эффективности)
Вид кризиса	Кризис ликвидности, кризис успеха
Методические аспекты	Реорганизация ключевых процессов в соответствии с принятой рыночной стратегией, адаптация организационных структур и должностных инструкций, изменение ценностных представлений, внедрение современной информационной технологии, развитие персонала и новые методы оплаты труда
Сильные стороны	Возможность радикального обновления, шансы явного повышения рентабельности, быстрота изменений, концептуальное единство мероприятий, значительное расширение компетенции специалистов
Слабые стороны	Нестабильность в фазе изменений, ограничения во времени и действиях в связи с желанием быстро улучшить результаты, низкая социальная

Реализация реинжиниринга проходит в несколько этапов:

- разработка образа будущего предприятия;
- анализ существующего положения, предусматривающий исследование фирмы

и составление функциональных схем;

- разработка новых процессов, поддерживающих информационных систем, и т.д;
- внедрение нового образа.

Эти этапы выполняются параллельно и могут повторяться.

Если реинжиниринг проведен правильно, то можно наблюдать снижение затрат, и сокращение длительности цикла на 70%. Кроме того, а уровень ошибок снижается более чем на 60%.

Внедрение в систему управления организациями розничной торговли организации реинжиниринга бизнес-процессов дает возможность переориентировать деятельность на принципы процессной организации, создать предпосылки к росту инновационной активности, следовательно и увеличению и росту эффективности и конкурентоспособности.

Количественная оценка и сопоставление показателей, отражающих основные бизнес-процессы организаций розничной торговли, выявление и определение взаимосвязей между ними, тенденций, закономерностей с описанием их в системе экономических показателей с использованием матричного анализа позволит выявлять максимальную вероятность наилучшего результата при наименьших затратах и потерях в соответствии с задачами минимизации и программирования хозяйственного риска.

Создание целевых показателей для процессов на первоначальном этапе позволяет с цифрами в руках оценить успех или провал проекта. Поскольку реинжиниринг обычно затрагивает интересы множества людей, отношение к проекту в организации бывает очень неоднозначным. Зачастую множество людей заинтересованы в том, чтобы проект потерпел провал и подобные проекты больше не были инициированы в организации. Именно поэтому определение четких критериев оценки эффективности проекта играют такую важную роль.

Реинжиниринг нельзя назвать рискованным предприятием. Человек может проигрывать в шахматы также часто, как и в рулетку, хотя рулетка – игра с высоким уровнем риска, а шахматы нет. Но выигрыш в шахматы - это прежде всего результат мастерства и хорошо продуманной стратегии, а в рулетку – всего лишь игра случая. Как и в реинжиниринге, ключ к успеху – не в везении, а в знаниях и способностях.

Реинжиниринг бизнес-процессов должен создать необходимые и достаточные условия для расширения, ускорения и повышения эффективности создания и реализации

различных инноваций: продуктовых, технологических, экономических, социальных и др., направленных на разработку и реализацию конкурентоспособных товаров и технологий на уровне мировых стандартов. Это должно позволить в ближайшей перспективе создать высокорентабельные коммерческие производства и многочисленные коммерческие организации в сфере услуг (торговые сети, предприятия общественного питания, транспортные организации, предприятия связи, банки, страховые общества и т. д.).

Бизнес реинжиниринг – серьезный шаг для любой компании, важность достижения результата и недопустимость ошибки здесь являются решающими факторами.

## Список использованных источников

1. Горелова И. Е. К вопросу о структуре проекта реинжиниринга бизнес-процессов организаций розничной торговли//Вестник Белгородского университета потребительской кооперации (спецвыпуск). - 2005. – 0,37 п.л.
2. Коннова, Е.П. Основные подходы к выделению и ранжированию бизнес-процессов/ Е.П. Коннова // Интеллектуальные технологии и системы. Сборник учебно-методических работ и статей аспирантов и студентов. – М.: Изд-во ООО “Эликс +”, 2008. – Выпуск 8. – С. 59-72.
3. Леви, М. Основы розничной торговли: Пер. с англ. / М. Леви, Б.А. Вейтц; Под ред. Ю.Н. Капустевского. СПб.: Питер, 1999. - 448 с. - ISBN 58046-0072-9, 0-256-16348-0.
4. Мотышина, М.С. Менеджмент в сфере услуг: Теория и практика / М.С.Мотышина. СПб.: ГУП, 2006. - 204 с. ISBN 5762103544.
5. Черкашина Е. В., Горелова И. Е. Коммерческие организации розничной торговли: содержание деятельности и направления развития: Монография.- Белгород: Кооперативное образование, 2007. – 9,6 п.л. (авторских 4,8 п.л.)