

Список использованных источников

1. Данько Т.П., Ходимчук М.А. Системы искусственного интеллекта в разработке корпоративных маркетинговых стратегий / Т. П. Данько, М.А. Ходимчук // Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» № 5, 2000 г. — С.106–110
2. Калиновская И.Н., Макарьина М.И. Совершенствование коммуникационной политики предприятия ОАО «Знамя индустриализации» / И.Н. Калиновская, М.И. Макарьина // Международный научный журнал «Научный взгляд в будущее» № 10, июнь 2018 г. (издательство Украина, г.Одесса) —С.47–52.
3. Калиновская И. Н., Макарьина М. И. Применение современных инструментов маркетинга с целью совершенствования коммуникационной избытовой политики организации (на примере ОАО «Знамя индустриализации») / И. Н. Калиновская, М. И. Макарьина // Международный научный журнал «Молодой ученый» № 25 (211), Часть 1, июнь 2018 г. — С.64–68.
4. Уфимцев Р. Магия когнитивного маркетинга / Р. Уфимцев // Журнал «Новый маркетинг» № 2, 2008 г.

БЕНЧМАРКИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ

А.Д. Лысенко

Научный руководитель Т.В. Алайцева

В конкурентной деловой среде организации в основном уделяют внимание двум вещам: увеличению доходов и сокращению затрат. Эти факторы вместе определяют успешный бизнес. Именно поэтому актуален анализ методов и инструментов, позволяющих обеспечить конкурентоспособность бизнеса. Одним из инструментов, позволяющих

сократить затраты при повышении эффективности деятельности предприятия, является бенчмаркинг.

Бенчмаркинг - это общая бизнес-практика, которая измеряет качество и производительность организации. Бенчмаркинг - это формальный способ сравнения практик, процессов и результатов организации с другими в отрасли, а иногда и за ее пределами, чтобы оценить, насколько предприятие работает выше, ниже или ниже среднего. [1]

Виды бенчмаркинга представлены на рисунке 1. Бенчмаркинг как практика помогает организации получить сравнительное представление в масштабах всей организации, а также в различных отраслях и выявить «узкие места».

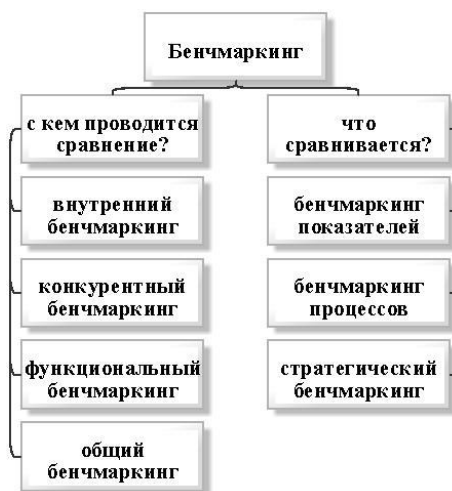


Рисунок 1. Виды бенчмаркинга [4]

Общий бенчмаркинг. Примером являются организации коммунального хозяйства, которые изучают все направления бенчмаркинга. Благодаря исследованиям в области бенчмаркинга появляются новые методы мотивации сотрудников, происходит модернизация оборудования, совершенствуются способы взаимодействия с клиентами.

Внутренний бенчмаркинг. Здесь примером служит городская клиническая больница №1 в Новосибирске. Исследования помогают Новосибирской городской клинической больнице изучить уровень качества оказываемой медицинской помощи с целью ее дальнейшей оптимизации.

Функциональный бенчмаркинг. Пример: фармацевтическая компания «Нижфарм». Предприятие заостряет свое внимание на мерчендайзинге.

Конкурентный бенчмаркинг. Например, пивоваренная компания имени Степана Разина проводит анализ качества продукции, сравнивая его с другими образцами, а горно-металлургическое предприятие ПАО «Северсталь» изучает и сравнивает производственные индикаторы.

В рамках данной статьи особое внимание будет уделено бенчмаркингу бизнес-процессов (рис.2). Обновление бизнес-процессов обычно приводит к значительной экономии средств для организации, а также к более рациональному подходу, обеспечивающему максимальное качество.



Рисунок 2. Этапы бенчмаркинга бизнес-процессов [2]

Пример реализации внутреннего бенчмаркинга бизнес-процессов предприятия ООО «Канцпроект», занимающегося оптовой торговлей писчебумажными и канцелярскими товарами [5] представлен в таблице 1. В качестве бизнес-процесса выбран процесс «Обслуживание клиентов». В компании работает три менеджера по продажам, которые занимаются обслуживанием клиентов организации.

Таблица 1. Внутренний бенчмаркинг бизнес-процессов предприятия ООО «Канцпроект»

Этапы бизнес-процесса «Обслуживание клиентов»	Менеджер 1	Менеджер 2	Менеджер 3	Продолжительность трудового времени, принятого к внедрению, мин.
1. Обработка запроса	5	8	9	5
2. Согласование условий продажи	7	9	8	7

3. Оформление договора	10	11	9	9
4. Прием оплаты	4	6	3	3
Общее время, затраченное на реализацию бизнес-процесса	26	34	29	24

Стоимость оплаты труда одного менеджера по продажам составляет 300 рублей в час. Тогда стоимость бизнес-процесса, оцененная по оплате труда менеджеров, составит 130 руб., 170 руб. и 145 руб. у первого, второго и третьего менеджера соответственно.

Полученные данные позволяют выбрать одну из трех альтернатив при принятии управленческого решения:

1) Среднее время выполнения операции – 30 минут – в качестве новой нормы. В таком подходе трудно определить причины перевыполнения действующей нормы. Поэтому рабочим будет сложно достичь более высокого уровня профессиональной деятельности. Общая нормативная стоимость бизнес-процесса в этом случае составит 148 рублей.

2) Ввести новую норму, взяв за ее основу результат лучшего из лучших – Менеджер 1 (26 мин). Ее можно обосновать, изучив приемы труда данного сотрудника. Общая нормативная стоимость бизнес-процесса в этом случае составит 130 рублей.

3) Отобрать лучшие приемы труда лучших работников и установить новую норму в 24 минуты. Данная норма также является обоснованной и при этом позволяет достичь более высоких результатов. Общая нормативная стоимость бизнес-процесса в этом случае составит 120 рублей.

В результате проведенного внутреннего бенчмаркинга бизнес-процесса «Обслуживание клиента» в ООО «Канцпроект» можно сделать вывод, что именно третий вариант обеспечивает сокращение затрат на реализацию бизнес-процесса «Обслуживание клиента» на 29% по сравнению с самой высокой его стоимостью (170 руб.)

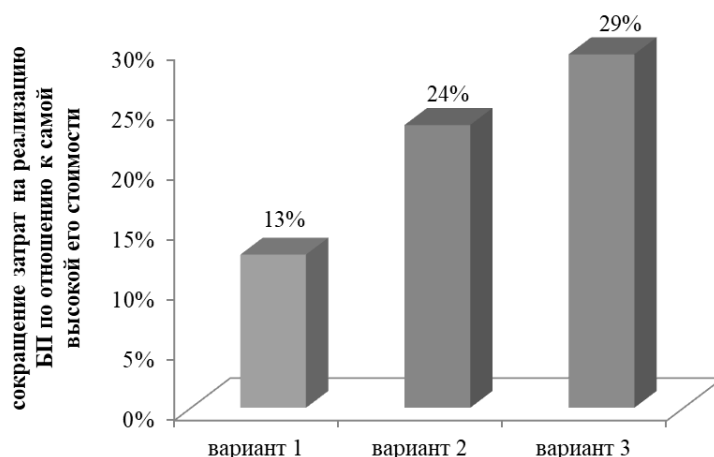


Рисунок 3. Сокращение затрат на реализацию процесса «Обслуживание клиентов», %

Для рассмотренного примера можно применить также конкурентный бенчмаркинг бизнес-процессов, в случае наличия информации о длительности обслуживания на предприятиях конкурентах. Тогда по результатам бенчмаркинга в перспективе удастся не только сократить стоимость и время обслуживания клиентов за счет применения лучших практик, но и увеличить объем продаж.

Преимущества и недостатки бенчмаркинга бизнес-процессов представлены в таблице 2. Основным недостатком бенчмаркинга заключается в том, что добыть информацию о конкурентах довольно проблематично.

Таблица 2. Преимущества и недостатки бенчмаркинга бизнес-процессов [3]

Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества услуг; - перенятие передового опыта; - расширение на рынке; - рост конкурентоспособности; - оптимизация бизнес-процессов; - сокращение издержек. 	<ul style="list-style-type: none"> - временные и денежные затраты; - добыча информации по бизнес-процессам конкурентов может быть затруднительной; - далеко не всегда опыт, полученный при анализе, можно внедрить; - перенятый опыт, фишки и действия конкурентов могут не сработать.

Среди российских предприятий практика бенчмаркинга как инструмента повышения эффективности деятельности пока повсеместно не прижилась. Кроме того, в России пока нет компаний-посредников, которые отбирали бы организации, согласные стать партнерами по бенчмаркингу.

Таким образом, бенчмаркинг - это отличный инструмент, позволяющий сократить затраты предприятия при повышении эффективности его

деятельности в целом. Анализ специфики применения бенчмаркинга к бизнес-процессам предприятия на примере ООО «Канцпроект» позволил выявить, что при проведении внутреннего бенчмаркинга наиболее выгодным с точки зрения минимизации затрат на реализацию процесса стал вариант с внедрением лучших приемов сотрудников для достижения наиболее эффективного результата. Основное преимущество бенчмаркинга заключается в повышении конкурентоспособности предприятия.

Список использованных источников

- 1 Ариничев, И.В., Белевцева А.Г. Бенчмаркинг как инструмент повышения эффективности функционирования бизнес-процессов [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/benchmarking-kak-instrument-povysheniya-effektivnosti-funktsionirovaniya-biznes-protsessov>
- 2 Бенчмаркинг – инструмент совершенствования бизнес-процессов [Электронный ресурс]. – URL: <https://koptelov.info/publikatsii/benchmarking/>
- 3 Бенчмаркинг – приемы, недостатки, достоинства [Электронный ресурс]. – URL: <http://biz-in-life.com/terminy/benchmarking>
- 4 Бенчмаркинг: учебное пособие / сост. И.В. Логинова; Ульянов. гос. техн. ун-т. – Ульяновск: УлГТУ, 2021. – 156 с.
- 5 ООО «Канцпроект» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.rusprofile.ru/id/1268329>

РАЗВИТИЕ СПЕЦШЕРИНГА НА РЫНКЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

А.Е. Мещерякова

Научный руководитель Т.Б. Заводчикова

Применение специальной техники носит достаточно разнообразный характер: это может быть как строительная, так и дорожная, как