

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра инновационного менеджмента

ЖЕГУТЬ
Алексей Олегович

**РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА РЫНКЕ
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ В РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Дипломная работа

Научный руководитель
канд. техн. наук, доцент
С. В. Кирпич

Допущена к защите
« ___ » _____ 2018 г.

Зав. кафедрой инновационного менеджмента
д-р экон. наук, профессор В. Ф. Байнёв

Минск, 2018

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 83 с., 28 рис., 10 табл., 52 источника, 3 прил.

РЕИНЖИНИРИНГ, БИЗНЕС-ПРОЦЕСС, ТОВАРЫ И УСЛУГИ, ИННОВАЦИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Объект исследования – бизнес-процессы ООО «Мерида Сервис».

Предметом исследования – основные направления реинжиниринга бизнес-процессов в ООО «Мерида Сервис».

Цель работы: разработка предложений по реинжинирингу бизнес-процессов с целью совершенствования деятельности предприятия ООО «Мерида Сервис».

Задачи: а) анализ теоретических подходов в сфере реинжиниринга; б) оценка экономических аспектов деятельности ООО «Мерида Сервис»; в) разработка предложений по совершенствованию деятельности объекта исследования и оценка экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Методы исследования: сравнительный анализ, синтез, анкетирование, тестирование, графический метод.

Элементы научной новизны: разработаны инновационные решения по реинжинирингу бизнес-процессов на ООО «Мерида сервис», основанные на результатах финансово-экономического исследования и изучения основных бизнес-процессов исследуемого организации.

Область возможного практического использования: разработанные решения по реинжинирингу бизнес-процессов организации могут быть использованы на ООО «Мерида сервис» и иными организациями, работающим на рынке товаров и услуг Республики Беларусь.

Внедрение предложенных инновационных методов должно улучшить действующие на фирме бизнес-процессы, что придаст положительный эффект деятельности предприятия в рыночных условиях.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал дает увидеть сущность текущих процессов организации, что все методологические и методические положения, которые были заимствованы из литературных и других источников сопровождаются ссылками на их авторов.

РЭФЕРАТ

Дыпломная праца: 83 с., 28 мал., 10 табл., 52 крыніц, 3 дадаткі.

РЭІНЖЫНІРЫНГ, БІЗНЭС-ПРАЦЭС, ТАВАРЫ І ПАСЛУГІ, ІНАВАЦЫІ, МЕТАДАЛОГІЯ, УДАСКАНАЛЕННЕ БІЗНЭС-ПРАЦЭСАЎ

Аб'ект даследавання - бізнес-працэсы ТАА «Мерыда Сэрвіс».

Прадмет даследавання - асноўныя напрамкі рэінжынірынга бізнес-працэсаў у ТАА «Мерыда Сэрвіс».

Мэта працы: распрацоўка інавацыйных прапаноў па рэінжынірынгу бізнес-працэсаў з мэтай удасканалення дзейнасці ТАА «Мерыда Сэрвіс».

Задачы: а) аналіз тэарэтычных падыходаў у сферы рэінжынірынга; б) ацэнка эканамічных аспектаў дзейнасці ТАА «Мерыда Сэрвіс»; в) распрацоўка прапаноў па ўдасканаленні дзейнасці аб'екта даследавання і ацэнка эканамічнай эфектыўнасці прапанаваных мерапрыемстваў

Метады даследавання: сістэмнае даследаванне, параўнальнае даследаванне і сінтэз, аналогія, анкетаванне і тэставанне, графічны метад.

Даследаванні і распрацоўкі: вывучаны метадалагічныя пытанні рэінжынірынга бізнес-працэсаў на сучаснаму рынку, разгледжаны асноўныя метады і інструменты рэінжынірынга бізнес-працэсаў, выкладзена арганізацыйна-эканамічная характарыстыка ТАА «Мерыда Сэрвіс», прапанованы інавацыйныя рашэнні па рэінжынірынгу бізнес-працэсаў на ТАА «Мерыда Сэрвіс» .

Элементы навуковай навізны: распрацаваны інавацыйныя рашэнні па рэінжынірынгу бізнес-працэсаў на ТАА «Мерыда сэрвіс», заснаваныя на выніках фінансава-эканамічнага даследаванні і вывучэння асноўных бізнес-працэсаў арганізацыі.

Вобласць магчымага практычнага выкарыстання: распрацаваныя рашэнні па рэінжынірынгу бізнес-працэсаў арганізацыі могуць быць выкарыстаны на ТАА «Мерыда сэрвіс» і іншымі арганізацыямі, якія працуюць на рынку тавараў і паслуг Рэспублікі Беларусь.

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная і (або) экалагічная значнасць: ўкараненне прапанаваных інавацыйных рашэнняў патрэбна удасканаліць існуючыя на прадпрыемстве бізнес-працэсы, што станоўча адаб'ецца на эфектыўнасці работы арганізацыі.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц метадалагічныя і метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

SUMMARY

The diploma work: 83 p., 28 pictures, 10 tables, 52 sources, 3 apps.

REENGINEERING, BUSINESS PROCESS, GOODS AND SERVICES, INNOVATION, METHODOLOGY, IMPROVEMENT OF BUSINESS PROCESSES

The object of the diploma work is the business processes of LLC «Merida Service».

The subject of the research is the main directions of business process reengineering in LLC «Merida Service».

The purpose of the work: development of innovative proposals for business process reengineering in order to improve the activities of LLC «Merida Service».

Tasks: a) analysis of theoretical approaches in the field of reengineering; b) an assessment of the economic aspects of the activities of Merida Service LLC; c) development of proposals for improving the activity of the object of study and evaluation of the economic efficiency of the proposed measures.

Methods of research: system analysis, comparative analysis and synthesis, analogy, questioning and testing, graphical method.

Research and development: the methodological issues of business process reengineering in the modern market have been studied, the main methods and tools of business process reengineering, the organizational and economic characteristics of LLC «Merida Service», the innovative solutions for business process reengineering at the company.

Elements of scientific novelty: innovative solutions for business process reengineering at LLC «Merida Service», based on the results of financial and economic analysis and study of the main business processes of the enterprise under investigation, are developed.

The area of possible practical application: the developed solutions for reengineering business processes of the organization can be used at LLC «Merida Service» and other organizations operating in the market of goods and services of the Republic of Belarus.

Technical, economic, social and (or) environmental significance: the introduction of proposed innovative solutions will help improve existing business processes at the enterprise, which will positively affect the efficiency of the enterprise.

The author of the diploma work confirms that the calculation and analytical material given in it correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all theoretical and methodological provisions borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Реинжиниринг бизнес-процессов – это деятельность, направленная на реорганизацию материальных, финансовых и информационных потоков, которые осуществляют оптимизацию организационной составляющей, перераспределение и минимизацию использования различных ресурсов, сокращение сроков удовлетворения потребностей клиентов, повышение качества их обслуживания.

Одной из особенностей реинжиниринга является радикальный пересмотр настоящего бизнес-процесса и его перестройку с целью достижения максимальной эффективности использования имеющегося потенциала в независимости от того, как бизнес-процесс осуществлялся до данных пор. Это делает реинжиниринг необходимостью при включении новшеств (инноваций) в бизнес-процесс.

Исследуемым в дипломной работе организацией является ООО «Мерида Сервис», основной деятельностью которого является продажа бытовой химии, средств гигиены, хозяйственных товаров.

Подводя итог проведенного в первом разделе дипломной работы исследования, можно сделать вывод о том, что в современных подходах к организационно-технологическим аспектам менеджмента понятие «реинжиниринг» имеет расширительное толкование. Сегодня к реинжинирингу относят любое изменение, которое приводит к резкому скачку эффективности, производительности или ощутимой оптимизации деятельности объекта изучения.

Изучение авторских подходов к определению понятия «реинжиниринг бизнес-процессов» позволило узнать о реинжиниринге больше. Это подход, используемый в создании новой модели управления производственно-экономической системой, связанный с системными преобразованиями, в связи с которыми отдельно существующие до этого функции замещаются бизнес-процессами, а существующие неэффективные бизнес-процессы модифицируются для улучшения показателей их эффективности при минимальных затратах.

В результате реализации программы реинжиниринга организацией могут быть получены технологический, экономический, экологический, социальный, мультипликационный и инновационный эффекты, которые в совокупности будут представлять инвестиционный проект с глубокой инновационной направленностью. Инновации и реинжиниринг взаимосвязаны и дополняют друг друга.

Кроме положительных результатов, реинжиниринг бизнес-процессов обладает существенными рисками. Основными факторами риска являются: мотивация; команда реинжиниринга; руководство; коммуникации; технологическая поддержка; бюджет проекта.

Во втором разделе дипломной работы были рассмотрены технологические аспекты протекания реинжиниринга бизнес-процессов. Основной инструментарий, используемый при реинжиниринге бизнес-процессов в менеджменте, а также на рынке товаров и услуг.

В третьем разделе дипломной работы был проведен анализ хозяйственно-экономической деятельности объекта организации, исходя из которого можно сделать вывод о том, что ООО «Мерида Сервис» находится в затруднительном финансовом положении. А именно, в 2017 г. ООО «Мерида Сервис» сработало с понижением большинства основных экономических показателей: выручки от реализации продукции, чистой прибыли, показателей рентабельности. В 2017 г. коэффициенты текущей ликвидности и обеспеченности собственными оборотными средствами оказались ниже нормы, что означает неспособность организации погашать свою задолженность перед кредиторами.

Проведенный анализ действующих бизнес-процессов, связанных с продажами на предприятии ООО «Мерида Сервис», позволил сделать следующие выводы: бизнес-процессы «Обработка заказа» и «Поиск заказчиков» имеют многоуровневую структуру, что требует автоматизации данных процессов. Для решения этой проблемы предлагается внедрить автоматизированной информационной системы Галактика ERM.

На основе проведенного исследования экономической эффективности внедрения данной системы был сделан вывод, что реинжиниринг бизнес-процессов, связанный с внедрением информационной системы Галактика ERM позволит систематизировать работу организации, повысить уровень конкурентоспособности, а также перейти на новый технологический уровень деятельности предприятия. Таким образом, цели исследования по реинжинирингу бизнес-процессов на предприятии ООО «Мерида Сервис», поставленные в дипломной работе, выполнены.