

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ТОРГОВОЙ КОМПАНИИ



Красюк Ирина Анатольевна,

доктор экономических наук, профессор, зам. директора по НИР высшей школы сервиса и торговли, Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого; 195251, Санкт-Петербург, ул. Политехническая, 29
iri-krasjuk@yandex.ru



Хухлаев Дмитрий Григорьевич,

кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономика и управление» Институт технологий (филиал) Донской государственной технической университет в г. Волгодонске; 347386, Ростовская область, г. Волгодонск, проспект Мира, 16
omega356@yandex.ru



Барбарук Анна Игоревна,

студент направления «Торговое дело», высшая школа сервиса и торговли, Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого; 195251, Санкт-Петербург, ул. Политехническая, 29
annabarbaruk@mail.ru

Интеграционные формы развития торговли обусловили применение процессного подхода в управлении торговыми компаниями. Процессный подход фокусирует три группы проблем теоретического, методического и прикладного характера. Авторская позиция заключается в обосновании применения процессного подхода к управлению бизнес-процессами торговой компании. Под бизнес-процессом авторы понимают комплекс взаимосвязанных торговых и технологических операций, направленных на реализацию и достижение миссии торговой компании. Существует два вида анализа бизнес-процессов торговой компании: качественный и количественный. Авторская точка зрения заключается в том, что использование конкретной методики для оценки результативности процессного управления определяется содержанием реализуемых бизнес-процессов.

Ключевые слова: торгово-технологический процесс; бизнес-процессы; процессное управление; торговая компания; маркетинг; инновации.

ВВЕДЕНИЕ

Сетевые формы организации торгового бизнеса обуславливают необходимость проведения организационных преобразований системы управления. Эффективность и результативность коммерческой деятельности определяются качеством принимаемых управленческих решений, которые зависят от системы управления.

Продуктивность работы торговой компании определяется эффективностью управления в изменяющихся внешних и внутренних условиях. В современной торговле происходит постепенная заме-

на функционального подхода в управлении на процессный подход, который характеризуется систематизацией и стандартизацией реализуемых бизнес-процессов.

Целью работы является изучение специфики применения процессного подхода в управлении бизнес-процессами торговой компании.

Для достижения поставленной цели необходимо рассмотреть определение категорий «бизнес-процесс», «процессный подход», дать характеристику основных методик процессного подхода, определить проблемы и перспективы процессного управления в России.

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ

Процессный подход к управлению является базовым принципом стандартов серии ISO 9000, что объясняет актуальность рассматриваемой проблемы. Согласно ГОСТ Р ISO 9000-2015, «процесс» — совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата*.

Бизнес-процесс торгового предприятия — это процесс взаимосвязанных операций, в результате которых используются ресурсы

* ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой) от 01.11.2015. [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 06.12.2018).