

ЛИТЕРАТУРА

1. Барановская Т.П., Лойко В.И., Семенов М.И., Трубилин А.И. Информационные системы и технологии в экономике. М.: Финансы и статистика, 2006 г.
2. Экономика США. https://en.wikipedia.org/wiki/Economy_of_the_United_States.
3. Number of internet users in the United States. <https://www.statista.com/>.
4. Цифровая подпись / Центр информации и прогноза национальных экономических и социальных событий. <http://www.ncseif.gov.vn/sites/en/Pages/viechungdungchukyso-nd-15873.html> (дата обращения 04.03.2016)
5. Применение информационных технологий на предприятиях по-прежнему ограничено. <http://www.nhandan.com.vn/hanoi/tin-moi-nhan/item/27553702-ung-dung-cong-nghe-thongtin-trong-doanh-nghiep-con-han-che.html> (дата обращения 04.03.2016).
6. Формирования и основные функции FPT. <https://caodang.fpt.edu.vn/gioithieu/ve-tap-doan-fpt.html>.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

V.A.Che

(г. Томск, Томский политехнический университет)

e-mail: Che_v1@mail.ru

IMPROVING BUSINESS PROCESSES OF SERVICE COMPANIES

V.A.Che

(Tomsk, Tomsk Polytechnic University)

Abstract - This article considers the problem of improving business process through analysis “Highlighting areas of concern”. In the process, we formulated a number of requirements that should meet the functionality of the information system and highlighted advantages of the “Selection concerns” method.

Keywords - business processes; analysis; information systems; system of processes; problem areas; subprocesses

Конкуренция на рынке сервисных услуг требует от предприятий повышения степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг. Одним из ключевых факторов, определяющим качество сервиса является скорость реакции на запросы потребителей. Безусловно, справляться с такой задачей помогают специализированные информационные системы.

Современное предприятие подчас является сложной системой взаимосвязанных бизнес-процессов. Под бизнес-процессом понимается совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей [1]. Разработка и внедрение информационных систем требует предварительного анализа системы процессов: выявления этапов протекания процессов, ответственности и полномочий его участников, сложностей и ограничений, удлиняющих время протекания процессов и т.п.

Объектом анализа в нашем случае стало предприятие, осуществляющее услуги сервиса по обслуживанию жилого комплекса.

Анализ системы процессов проведен методом выделения проблемных областей — простейшим средством качественного анализа процесса. Основное назначение этого метода анализа состоит в том, чтобы определить направления дальнейшего более углубленного анализа [2]. Для выявления проблемных областей была сформирована укрупненная схема процесса «Выполнение заявки потребителя», где отображены основные группы выполняемых функций и их исполнители. Выявление проблемных областей проводилось путем интервью-

ирования руководителей и сотрудников, участвующих в рассматриваемом процессе. После этого на схему занесены проблемные области. Разработанная схема представлена на рис. 1.



Рисунок 11 – Процесс «Выполнение заявки потребителя»

Как было заявлено ранее, одним из ключевых параметров результативности для данного процесса является скорость его протекания. Для его улучшения в процессе работы были сформулированы требования к функционалу информационной системы, которые позволят улучшить данный параметр.

1. Подпроцесс «Принятие заявки диспетчером»: необходимо прописать скрипты, алгоритмы фраз и уточняющих вопросов для внесения в общую базу поступающих заявок, что позволит получить всю необходимую для выполнения заявки информацию при первичном обращении клиента.
2. Подпроцессы «Передача инженеру», «Передача технику», «Передача документа» (цепочка диспетчер - линейный инженер- техник и обратно) должна осуществляться в электронном виде посредством программного обеспечения, что позволит сократить время протекания процессов.
3. Подпроцессы «Исполнение заявки»: информационная система должна содержать информацию об оборудовании, установленном на каждом объекте, должна быть реализована возможность поиска «По типу оборудования», «По объекту». Должен формироваться отчет за период, содержащий перечень оборудования, по которому проводились работы.

Таким образом, для повышения результативности бизнес-процессов на сервисном предприятии был успешно проведен анализ методом «Выделение проблемных областей», который позволил выявить проблемные области, ограничивающие результативность процесса и сформулировать требования к функционалу информационной системы.

В процессе работы были выявлены преимущества данного метода такие как:

- возможность рассматривать объект с разных точек зрения;
- возможность формировать разные уровни описания, обеспечивающие поддержку бизнес-процессу;
- способность рассмотреть проблемные области в разрезе каждой структурной единицы относящегося к процессу от руководителя до рабочего.

Также можно отметить, что данный метод подразумевает небольшие издержки для результата объективной картины проблем в бизнес-процессе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бизнес-процесс [Электронный ресурс] URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D%B5D1%81%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81> режим доступа свободный;
2. Методики анализа бизнес-процессов [Электронный ресурс] URL: <http://www.cfin.ru/management/controlling/fsa/bp.shtml> режим доступа свободный.

УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИ СИСТЕМАХ: ОПТИМАЛЬНОСТЬ ИЛИ НАРРАТИВ?*

О.А. Шабалина¹, А.Г. Давтян², Н.П. Садовникова¹, Д.С. Парыгин¹

(¹Волгоград, Волгоградский государственный технический университет,

²Москва, Московский физико-технический университет)

O.A.Shabalina@gmail.com, agvs@mail.ru, npsn1@yandex.ru, dparygin@gmail.com

MANAGEMENT IN SOCIO-ECONOMIC SYSTEMS: NARRATIVE VS OPTIMALITY

O.A. Shabalina¹, A.G. Davtian², N.P. Sadovnikova¹, D.S. Parygin¹

(¹Volgograd, Volgograd State Technical University,

²Moscow, Moscow Institute of Physics and Technology)

Abstract . This paper considers essential properties of socio-economic systems determining the possible principles of such systems management. It is shown that optimization models for socio-economic systems management do not take consider qualitative changes in the system and its environment, though it can fundamentally change the very idea of optimality as a method of the system management. A different narrative-based principle of management is proposed, which allows to take into account the qualitative changes of the system ensuring its existence in the future.

Keywords: socio-economic system, socio-economic systems management, optimality principle, narrative, dynamic goal setting, goal space.

Введение. Социально-экономические системы возникают как форма рефлексии общества, и управление в такой системе является процессом ее непрерывного формирования и неотъемлемым фактором, определяющим само существование системы в обществе. В исследованиях, посвященных способам организации управления в социально-экономических системах, широко применяется математическое моделирование. Математическая постановка задачи управления основана на предположении о принципиальной достижимости цели управления и априорном существовании стратегий ее достижения. В такой постановке решение задачи управления, так или иначе, сводится к задаче выбора оптимального решения по достижению априорно заданных количественных критериев цели.

В реальном времени и в реальной ситуации функционирование системы осуществляется в условиях ее непрерывной деятельности и взаимодействия с изменяющейся внешней средой. При этом деятельность и объектов и субъектов управления может изменять не только изначально полагаемые цели, но и сами целевые ориентации – как объекта, так и субъекта. В свою очередь это может существенно повлиять на априорные представления о целях управления; принципиальной их достижимости и стратегиях достижения; и, возможно, необходимости самого достижения цели как таковой. Оптимизационные модели управления не учитывают такие качественные изменения, происходящие в системе и ее окружении, ко-

* Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научных проектов № 16-07-00353_а, № 16-07-00388_а