

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
Белорусский государственный университет
информатики и радиоэлектроники

УДК 005.51-021.465

Климович
Юлия Владимировна

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО
ПОДХОДА В УПРАВЛЕНИИ**

АВТОРЕФЕРАТ

на соискание степени магистра экономических наук
по специальности 1-25 80 04 «Экономика и управление народным хозяйством»

Научный руководитель
Архипова Лариса Ивановна
кандидат экономических наук, доцент

Минск 2017

КРАТКОЕ ВВЕДЕНИЕ

Современная внешняя среда формирует нестабильные условия для развития бизнеса и характеризуется такими особенностями, как непрерывное усиление конкуренции, динамичное насыщение товарного предложения, трансформация «рынка продавца» в «рынок покупателя», снижение эффективности традиционных маркетинговых инструментов, сложность и многоаспектность внешнего окружения.

В настоящее время наиболее жизнеспособными оказываются предприятия, ориентированные на клиента и его потребности. Во всем мире заметна тенденция комплексной переориентации бизнеса на клиента: пересматриваются устаревшие техники рекламы и маркетинга, создаются новые маркетинговые инструменты, пересматриваются логистические системы с точки зрения ориентации на клиента, разрабатываются новые методы производства и совершенствования системы управления.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Связь работы с научными исследованиями университета. Тема магистерского исследования соответствует плану научных исследований кафедры экономики.

Цель и задачи исследования. Целью данной работы является изучение теоретические основы клиентоориентированного подхода и качества бизнес-процессов и разработка рекомендаций по повышению качества бизнес-процессов организации на основе клиентоориентированного подхода в управлении.

Для этого были поставлены следующие задачи:

- изучить понятия бизнес-процесс и бизнес-модель;
- проанализировать факторы эффективности, обеспечивающие взаимодействие «клиент-организация»;
- провести анализ инструментов и принципов клиентоориентированного подхода в зарубежных странах и Республике Беларусь;
- предложить мероприятия по повышению качества бизнес-процессов организации на основе клиентоориентированного подхода в управлении.

Новизна полученных результатов. Научная новизна состоит в развитии теоретических положений и разработке рекомендаций повышения качества

бизнес-процессов организации на основе клиентоориентированного подхода в управлении.

Положения выносимые на защиту. На защиту выносятся три положения, обладающие научной новизной:

1) Разработка процедуры внедрения Lean-технологии на предприятиях Республики Беларусь.

2) Разработка комплекса мероприятий по обучению персонала современным техникам менеджмента.

3) Внедрение системы сбалансированных показателей на предприятиях Республики Беларусь.

Апробация результатов диссертации. Основные положения, выводы и результаты исследования докладывались на 53-й научной конференции аспирантов, магистрантов и студентов БГУИР (Минск, 02-06 мая 2017 года).

Опубликованность результатов исследования. Результаты исследования опубликованы в сборнике международной конференции.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, общей характеристики работы, трех глав, заключения, библиографического списка, включающего 38 источников и приложения. Работа изложена на 67 страницах. Объем занимаемый 16 рисунками, 12 таблицами составляет 7 страниц.

Магистерская диссертация выполнена самостоятельно, проверена в системе «Антиплагиат». Процент оригинальности соответствует норме не менее 70%, установленной кафедрой экономики. Цитирования обозначены ссылками на публикации, указанные в «Библиографическом списке».

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «**Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода в управлении организацией**» были рассмотрены теоретические основы бизнес-процессов организации, формирующим ценностное предложение для потребителей, и клиентоориентированного подхода в управлении организацией, были рассмотрены понятия качества и принципы системы менеджмента качества.

В основе каждого бизнес-процесса предприятия находится персонал предприятия. Задачей каждого предприятия, стремящегося к совершенствованию своей деятельности и клиентоориентированности, является построение таких бизнес-процессов, где каждый сотрудник будет понимать и

хорошо выполнять свои обязанности. Особенно сотрудники, которые непосредственно работают с клиентами компании.

Знания принципов клиентоориентированного подхода необходимы для создания целостного видения клиентоориентированной деятельности предприятия, видения миссии и стратегии предприятия. Кроме того, необходимо представлять какие инструменты и правила при этом нужно учитывать для достижения максимального эффекта.

Во второй главе **«Анализ клиентоориентированного подхода в управлении: состояние и перспективы»** проанализированы современные подходы и технологии менеджмента в практике зарубежных и отечественных предприятий, изучена практика восьми базовых принципов менеджмента качества, а также Lean-технологии, которое включает в себя систему непрерывного улучшения Кайдзен.

Согласно «Национальной стратегии устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь до 2030 года» на всех предприятиях планируется ввести принципы бережливого производства.

Второй и третий раздел главы посвящен анализу опыта внедрения технологий бережливого производства как зарубежного, так и отечественного.

Изучив опыт внедрения технологий бережливого производства за рубежом, а также на предприятиях Республики Беларусь можно создать универсальный алгоритм наиболее быстрого и результативного внедрения Lean-технологий на всех предприятиях Республики Беларусь.

В третьей главе «Предложения по повышению качества бизнес-процессов организации» представлены разработанные автором:

- 1) Разработка процедуры внедрения Lean-технологии на предприятиях Республики Беларусь.
- 2) Разработка комплекса мероприятий по обучению персонала современным техникам менеджмента.
- 3) Внедрение системы сбалансированных показателей на предприятиях Республики Беларусь.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современном бизнесе компании, занятые построением устойчивой конкурентной позицией, все больше отходят от ориентации на текущие показатели продаж и стремятся развивать долгосрочные взаимодействия с ключевыми участниками рынка и прежде всего клиентами. Тесное взаимодействие с клиентом требует согласования целей, планов и бизнес-

процессов партнеров, а также предполагает установление и поддержание устойчивых связей, как на организационном уровне, так и на уровне личных контактов.

На основе анализа роли клиентоориентированности в компаниях сделан вывод, что ориентация на клиента является одним из наиболее важных источников конкурентных преимуществ компании и оказывает значимое воздействие на основные показатели результативности компании: финансовые показатели, долю рынка, успех выведения новых товаров на рынок, удержание и удовлетворенность клиентов, удовлетворенность и приверженность сотрудников.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ

[1] Климович, Ю.В. Стандарт ISO 9001 как инструмент повышения качества бизнес-процессов/ Ю.В. Климович // Проблемы экономики и информационных технологий: материалы 53-й научной конференции аспирантов, магистрантов и студентов (Минск, 02 –06 мая 2017 г.). – Минск: БГУИР, 2017. – 142 с.

[2] Климович, Ю.В. 1. Клиентоориентированный подход в управлении организацией/ Ю.В. Климович // Проблемы экономики и информационных технологий: материалы 53-й научной конференции аспирантов, магистрантов и студентов (Минск, 02 –06 мая 2017 г.). – Минск: БГУИР, 2017. – 142 с.