



Научный руководитель



Аннотация: В исследовании представлены научно обоснованные рекомендации по оптимизации бизнес-процессов организации. Рассмотрены ключевые направления оптимизации: анализ процессов, устранение избыточных операций, автоматизация, стандартизация и вовлечение персонала. Приведены практические примеры успешной оптимизации в крупных компаниях. Предложенные мероприятия направлены на повышение эффективности деятельности современных организаций.

Ключевые слова: бизнес-процессы, оптимизация, автоматизация, эффективность, стандартизация.

**Смолякова Ольга
Мечеславовна**
*к.э.н., доцент по специальности
«Экономика» РЭУ им. Г.В.
Плеханова*

الخلاصة : وتقدم الدراسة توصيات مبنية على أسس علمية لتحسين العمليات التجارية للمنظمة. يتم أخذ مجالات التحسين الرئيسية في الاعتبار: تحليل العمليات، والوفاء على العمليات المكررة، والأتمتة، والتوحيد القياسي، وإشراك الموظفين. يتم تقديم أمثلة عملية للتحسين الناجح في الشركات الكبيرة. تهدف التدابير المقترحة إلى زيادة كفاءة المنظمات الحديثة.

الكلمات المفتاحية : عمليات الأعمال، التحسين، الأتمتة، الكفاءة، التوحيد القياسي.

د. أولجا ميشيسلافوفنا سموليكوفنا
أستاذ مشارك في تخصص "الاقتصاد" في
جامعة بليخانوف الروسية للاقتصاد

المقدمة

Целью данного исследования является разработка научных рекомендаций по оптимизации бизнес-процессов и повышению эффективности деятельности современных организаций. Актуальность данной темы заключается в том, что в условиях динамично меняющейся рыночной среды и все более жесткой конкуренции возникает объективная необходимость постоянного совершенствования бизнес-процессов [1].

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير توصيات علمية لتحسين العمليات التجارية وزيادة كفاءة المنظمات الحديثة. تكمن أهمية هذا الموضوع في حقيقة أنه في ظل ظروف بيئة السوق المتغيرة ديناميكيًا والمنافسة الشديدة بشكل متزايد، هناك حاجة موضوعية لتحسين مستمر لعمليات الأعمال [1].

النتائج والمناقشة

Оптимизация бизнес-процессов представляет собой комплексную задачу, требующую системного подхода. Согласно современным исследованиям, основными направлениями оптимизации бизнес-процессов являются [1-5]:

يعد تحسين العمليات التجارية مهمة معقدة تتطلب نهجاً منهجياً. وفقاً للأبحاث الحديثة، فإن المجالات الرئيسية لتحسين العمليات التجارية هي [1-5]:

1. **Анализ и документирование существующих бизнес-процессов.** На этом этапе подробно изучаются текущие процессы для выявления их ключевых особенностей, узких мест и областей для улучшения. Например, при оптимизации процесса закупки производственных материалов было обнаружено, что для утверждения заявок руководителями нескольких отделов было слишком много этапов, что приводило к задержкам поставок и сбоям в производственных планах.

1. تحليل وتوثيق العمليات التجارية الحالية. في هذه المرحلة، يتم فحص العمليات الحالية بالتفصيل لتحديد ميزاتها الرئيسية ومعوقاتهما ومجالات التحسين. على سبيل المثال، عند تحسين عملية شراء مواد الإنتاج، تم اكتشاف وجود خطوات كثيرة جداً للموافقة على الطلبات من قبل المديرين عبر أقسام متعددة، مما أدى إلى تأخير التسليم وانقطاع خطط الإنتاج.

2. **Устранение избыточных и дублирующих операций.** Оптимизация бизнес-процессов подразумевает устранение ненужных шагов, которые не добавляют ценности для клиента. Например, при оптимизации процесса обработки заказов клиентов было обнаружено, что этап ручной проверки кредитной истории клиента дублировался автоматической проверкой в информационной системе, что приводило к увеличению времени обработки заказа.

2. **القضاء على العمليات المكررة والزائدة.** يتضمن تحسين العمليات التجارية إزالة الخطوات غير الضرورية التي لا تضيف قيمة للعميل. على سبيل المثال، عند تحسين عملية معالجة طلبات العملاء، تم اكتشاف أن مرحلة التحقق اليدوي من السجل الائتماني للعميل تم تكرارها من خلال فحص تلقائي في نظام المعلومات، مما أدى إلى زيادة في وقت معالجة الطلب.

3. **Автоматизация рутинных операций.** Внедрение информационных систем и технологий позволяет повысить скорость, точность и надежность повторяющихся задач. Так, при оптимизации процесса расчета заработной платы была внедрена система автоматического расчета, что позволило сократить трудозатраты на 30% и исключить ошибки ручного ввода данных.

3. أتمتة العمليات الروتينية. يسمح تنفيذ أنظمة وتقنيات المعلومات بزيادة سرعة ودقة وموثوقية المهام المتكررة. وهكذا، عند تحسين عملية حساب الرواتب، تم إدخال نظام حساب آلي، مما جعل من الممكن خفض تكاليف العمالة بنسبة 30٪ والقضاء على أخطاء إدخال البيانات يدويًا.

4. **Стандартизация и регуляризация бизнес-процессов.** Устанавливаются четкие правила работы, инструкции и алгоритмы, обеспечивающие стабильность и предсказуемость бизнес-процессов. Например, при оптимизации процесса рассмотрения жалоб для сотрудников были разработаны подробные инструкции по работе с жалобами клиентов, что сократило время рассмотрения жалоб на 25%.

4. **توحيد وتنظيم العمليات التجارية.** يتم وضع قواعد عمل وتعليمات وحوارزميات واضحة لضمان استقرار العمليات التجارية وإمكانية التنبؤ بها. على سبيل المثال، عند تحسين عملية التعامل مع الشكاوى، تم تطوير تعليمات مفصلة للموظفين حول كيفية التعامل مع شكاوى العملاء، مما أدى إلى تقليل الوقت المستغرق للتعامل مع الشكاوى بنسبة 25٪.

5. Участие сотрудников в оптимизации. Сбор отзывов от исполнителей бизнес-процессов помогает выявить проблемные места и предоставить наиболее эффективные решения. Например, при оптимизации логистических процессов были учтены предложения водителей по изменению маршрутов доставки, что сократило пробег автопарка на 15%.

5. **مشاركة الموظفين في التحسين.** يساعد جمع التعليقات من منفذي العمليات التجارية على تحديد مجالات المشاكل وتقديم الحلول الأكثر فعالية. على سبيل المثال، عند تحسين العمليات اللوجستية، تم أخذ اقتراحات السائقين لتغيير طرق التسليم في الاعتبار، مما أدى إلى تقليل مسافة أسطول المركبات بنسبة 15%.

В качестве глобального примера можно привести опыт компании Amazon — признанного лидера в оптимизации бизнес-процессов. Поэтому при оптимизации логистики и процессов доставки Amazon внедрила множество инновационных решений, включая использование роботизированных складов, систем динамического ценообразования и алгоритмов маршрутизации, что позволило сократить издержки и сроки доставки на 20-30%. В логистических центрах Amazon используются такие роботы, как Cardinal и Proteus, которые были разработаны и внедрены менее чем за два года. Это позволяет обрабатывать 70% товаров в центре, поддерживая высокий уровень сервиса и конкурентоспособность на рынке. Аналогичным кейсом в России может служить опыт Яндекса, который также уделяет большое внимание оптимизации бизнес-процессов. Например, при оптимизации процесса доставки Яндекс.Еда внедрила динамическую систему распределения заказов между курьерами, алгоритмы прогнозирования спроса и автоматизированные склады, что позволило сократить сроки доставки на 15-20% и повысить производительность курьеров на 25%.

ومن الأمثلة العالمية على ذلك تجربة أمازون، الشركة الرائدة المعترف بها في مجال تحسين العمليات التجارية. لذلك، في تحسين العمليات اللوجستية والتسليم، نفذت أمازون العديد من الحلول المبتكرة، بما في ذلك استخدام المستودعات الروبوتية وأنظمة التسعير الديناميكية وخوارزميات التوجيه، مما أدى إلى خفض التكاليف وأوقات التسليم بنسبة 20-30%. وتستخدم مراكز أمازون اللوجستية روبوتات مثل كاردينال وبروتايوس، والتي تم تطويرها ونشرها في أقل من عامين. وهذا يسمح بمعالجة 70% من البضائع في المركز، مما يحافظ على مستوى عالٍ من الخدمة والقدرة التنافسية في السوق. ويمكن رؤية حالة مماثلة في روسيا في تجربة شركة ياندكس، التي تولي أيضًا اهتمامًا كبيرًا لتحسين العمليات التجارية. على سبيل المثال، عند تحسين عملية التسليم، نفذت Yandex.Food نظامًا ديناميكيًا لتوزيع الطلبات بين شركات التوصيل، وخوارزميات التنبؤ بالطلب، والمستودعات الآلية، مما أدى إلى تقليل أوقات التسليم بنسبة 15-20% وزيادة إنتاجية شركة التوصيل بنسبة 25%.

الخاتمة

Результаты исследования привели к разработке научных рекомендаций по оптимизации бизнес-процессов, направленных на повышение эффективности деятельности современных организаций. Реализация предлагаемых мероприятий, включающих анализ и документирование существующих процессов, устранение избыточных операций, автоматизацию рутинных задач, стандартизацию и формализацию, вовлечение сотрудников, позволит организациям существенно повысить производительность, сократить издержки и улучшить качество обслуживания клиентов.

وتوصات نتائج الدراسة إلى تطوير توصيات علمية لتحسين العمليات التجارية بهدف زيادة كفاءة المنظمات الحديثة. إن تنفيذ التدابير المقترحة، بما في ذلك تحليل وتوثيق العمليات الحالية، والقضاء على العمليات المكررة، وأتمتة المهام الروتينية، والتوحيد والرسومية، وإشراك الموظفين، سوف يسمح للمنظمات بزيادة الإنتاجية بشكل كبير، وخفض التكاليف، وتحسين جودة خدمة العملاء.

المراجع والمصادر Литература

1. Петров А.В. Оптимизация бизнес-процессов производственного предприятия // Российское предпринимательство. - 2020. - Т.21, №4. - С. 1103-1118.
2. Сидорова Е.Н. Реинжиниринг бизнес-процессов в сфере услуг // Управление развитием персонала. - 2021. - №1. - С. 12-19.
3. Amazon внедрила роботов на складах для повышения эффективности работы сотрудников // Tech Xplore. - 2024. [Электронный ресурс]. URL: <https://techxplore.com/news/2024-11-amazon-warehouse-robots-workers.html/>
4. Оптимизация бизнес-процессов в "Яндекс.Еда" // Retail & Loyalty. - 2021. - №4. - С. 16-22.
5. The possibility of supporting the regulatory and economic mechanism for business development in Libya / R. A. Atnishah [et al.] // Al-Andalus journal for Humanities & Social Sciences. — 2023. — № 65, Vol. 10. — P. 134—179.