УДК 339.17

Тронь С. П.
аспірант
Полтавського університету економіки та торгівлі

Tron' S. P.
Postgraduate
Poltava University of Economics and Trade

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

ANALYSIS OF THE INFORMATIVE PROVIDING FOR TRADING ENTERPRISES

Анотація. У статті запропоновано та обґрунтовано послідовність здійснення аналізу інформаційного забезпечення господарської діяльності у процесно-орієнтовному управлінні підприємствами. Визначено типові бізнес-процеси торговельного підприємства та встановлено, які точки відповідальності та інформаційні потоки необхідні для їх реалізації. Встановлено цілі та завдання побудови інформаційного забезпечення торговельного підприємства.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, торговельні підприємства, процесно-орієнтовна методологія, управління підприємствами, управління інформаційним забезпеченням.

Вступ та постановка проблеми. Проблема сучасних торговельних підприємств полягає в тому, що більшість з них використовує застарілі методи управління, не застосовуючи новітні підходи до управління бізнес-процесами та не використовуючи для обробки інформації сучасного інформаційного забезпечення. Як правило, українські торговельні підприємства використовують лише бухгалтерські інформаційні системи, що не дає їм змогу оперативно та ґрунтовно прогнозувати зовнішнє середовище, планувати торговельну діяльність, аналізувати ефективність бізнес-процесів та інші обов'язкові для сучасного управління дії в режимі реального часу. Тому для підвищення якості управління торговельними підприємствами необхідно встановити принципи розробки сучасного інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами. Для цього насамперед необхідно визначити основні бізнес-процеси таких підприємств та проаналізувати, якими є типової підходи до їх автоматизації. У результаті такого аналізу ми визначимо, що необхідно вдосконалити українським торговельним підприємствам, ураховуючи їх специфіку діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження підходів до розробки та впровадження механізмів процесно-орієнтовного управління торговельними підприємствами в Україні здійснювалось як у напрямі

адаптації іноземних розробок, так і у формуванні вітчизняних підходів [2; 4; 5; 7; 8; 9;10; 11]. Але типовим недоліком зазначених підходів є недостатнє врахування особливостей торговельних підприємств та застарілість запропонованих інструментів розробки інформаційного забезпечення. Тому необхідно здійснити формалізацію етапів аналізу інформаційного забезпечення господарської діяльності у процесно-орієнтовному управлінні торговельними підприємствами відповідно до сучасних вимог щодо управління на мікрорівні.

Метою статті є розробка науково-методичного підходу до аналізу інформаційного забезпечення процесно-орієнтовного управління торговельними підприємствами.

Результати дослідження. Процесно-орієнтовне управління торговельним підприємством потребує визначення бізнес-процесів, які є специфічними для торговельної діяльності. При цьому для впровадження будь-якого бізнес-процесу необхідні наявні точки відповідальності та інформація. Тому обов'язковим етапом побудови інформаційного забезпечення господарської діяльності у процесно-орієнтовному управлінні підприємствами – визначення бізнес-процесів, які є універсальними та розповсюдженими для всіх типів торговельних підприємств. У цілому аналіз інформаційного забезпечення господарської діяльності у процесно-орієнтовному управлінні торговельними підприємствами пропонується здійснювати у три етапи:

1) визначення торговельних бізнес-процесів;

2) визначення точок відповідальності торговельних бізнес-процесів;

3) визначення інформаційних потоків, що супроводжують торговельні бізнес-процеси.

Основні взаємозв'язки та наповнення цих етапів наведено на рис. 1.

На першому етапі під час визначення торговельних бізнес-процесів необхідно виділити універсальні та спеціалізовані торговельні бізнес-процеси. Усі універсальні торговельні бізнес-процеси можна поділити на три типи:

- закупівля товарів;
- додання вартості (або створення послуги);
- реалізація товарів та послуг.

Визначення спеціалізованих бізнес-процесів пропонується здійснювати залежно від того, які особистості має торговельне підприємство, для чого потрібно розробити відповідну систему класифікації.

Рис. 1. Послідовність аналізу інформаційного забезпечення господарської діяльності у процесно-орієнтовному управлінні торговельними підприємствами

Насамперед це класифікація за обсягами продажів, тобто:

- оптові підприємства;
- роздрібні підприємства;
- підприємства, які здійснюють як оптову, так і роздрібну торговельну діяльність.

Для оптових торговельних підприємств особливими бізнес-процесами є ті, які регулюють взаємодію з клієнтами, оскільки зазвичай такі підприємства мають відносно невелику кількість клієнтів, тому важливо підтримувати з ними ефективні комунікації. Водночас для роздрібних торговельних підприємств важливими бізнес-процесами є управління асортиментом та управління торговельною мережею, а клієнт для них не має такого значення, як для оптовиків.

Іншими критерієм класифікації є джерело товарів та послуг, реалізацію яких здійснює торговельне підприємство. Торговельними підприємствами за цим принципом розподілу можуть бути такі, які:

- здійснюють закупівлю в багатьох постачальників;
- здійснюють закупівлю в декількох постачальників;
- є філіями або іншим чином тісно пов'язані з виробником товарів або послуг, тобто виконують функції торговельного представництва, а не повноцінного та самостійного торговельного агента;
- імпортують товари та послуги з-за кордону або, навпаки, експортують продукцію закордонним споживачам.

Для кожного з цих типів торговельних підприємств залежно від джерел постачання товарів та послуг для реалізації можуть бути визначені свої головні бізнес-процеси. Так, для торговельних підприємств, які являють собою підрозділи великих об'єднань, важливим бізнес-процесом є узгодження взаємодії з головним

підприємством у холдингу, причому в межах цього бізнес-процесу можуть прийматись рішень щодо продажу товарів за ціною, нижчої собівартості, оскільки це може бути вигідніше для всього виробничо-торговельного об'єднання в цілому. Як правило, інформаційне забезпечення таких бізнес-процесів потребує наявності відповідного корпоративного порталу. Торговельні підприємства, які здійснюють зовнішньоекономічну діяльність, потребують інформаційного забезпечення бізнес-процесів проходження митних процедур. У свою чергу, для підприємств, які здійснюють закупівлю товарів для перепродажу, велике значення мають бізнес-процеси маркетингових досліджень для визначення найбільш привабливих постачальників.

Ще одним критерієм, який зумовлює додаткові бізнес-процеси, є спеціалізація торговельного підприємства. Вона визначає асортимент товарів та послуг, які організація реалізує. За цим критерієм торговельні підприємства можуть бути:

− вузької спеціалізації, тобто такими, які реалізують обмежений асортимент товарів чи послуг (автомобільні дилери, туристичні фірми, нафтотрейдери тощо);

− спеціалізованими на широкій продуктовій групі зі значним асортиментом (харчові продукти тощо);

− універсальними, асортимент товарів та послуг яких необмежений (гіпермаркети, які реалізують усі види споживчих товарів).

Існують і менш важливі критерії класифікації, наприклад, залежно від асортименту товарів та послуг торговельне підприємство може потребувати чи не потребувати інформаційного забезпечення для дослідження попиту та управління асортиментом. Реалізація товарів через Інтернет потребує використання відповідного інформаційного забезпечення та спеціалізованих інформаційних систем. Також розрізняють бізнес-процеси торговельних підприємств залежно від того, який у них обсяг товарообігу, структура власників та джерела залучення обігових коштів.

Наступним етапом аналізу інформаційного забезпечення є визначення точок відповідальності торговельних бізнес-процесів. До цього етапу входять аналіз структури торговельного підприємства та розподіл повноважень між власниками та менеджментом.

Організаційна структура торговельного підприємства визначає бізнес-процеси, які зумовлюють подальшу структуру інформаційного забезпечення. Більшість торговельних підприємств створює свою структуру на основі виявлених раніше трьох складників торговельного процесу (закупівля, додання вартості, реалізація), хоча, як правило, в організаційній структурі це не зазначено. Тому, на нашу думку, будь-яке торговельне підприємство необхідно розглядати як сукупність цих трьох складників та інших бізнес-процесів, які притаманні не лише торговельним підприємствам (наприклад, бухгалтерський облік, управління персоналом тощо). Типову структуру торговельного підприємства можна побудувати шляхом визначення підрозділів, які існують у роздрібних [1, с. 601–608; 6, с. 145–155] та оптових [3, с. 153–170] підприємствах. Структура торговельного підприємства наведена на рис. 2.

Для оцінення, як саме розподіляється відповідальність під час реалізації бізнес-процесів, пропонуємо використовувати таблицю, в якій у стовпцях наведено точки відповідальності, а у строках – торговельні бізнес-процеси. Визначення розподілу повноважень між власниками та менеджментом дає змогу порівняти отримані під час аналізу організаційної структури точки відповідальності та торговельні бізнес-процеси.

На останньому етапі аналізу інформаційного забезпечення необхідно встановити інформаційні потоки тор-

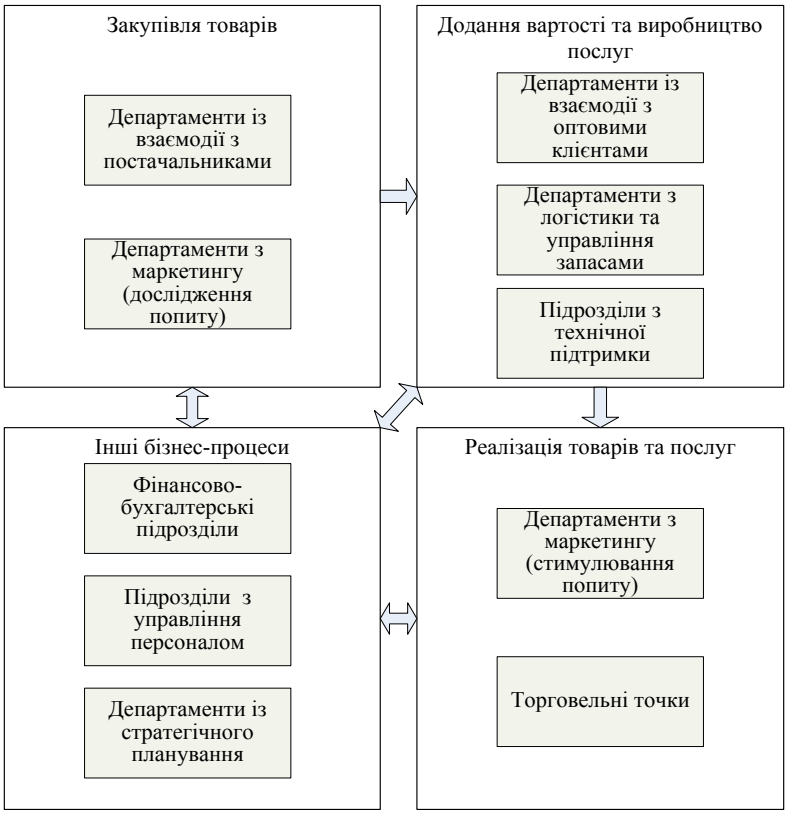

Рис. 2. Типова структура торговельного підприємства для подальшого аналізу інформаційного забезпечення

Таблиця 1

Приклад аналізу типового рішення торговельного підприємства

Типові рішення	Відповідальні за прийняття	Попередні рішення	Відповідальні за виконання
Розширення асортименту	Департаменти зі стратегічного планування	Дослідження потреб споживачів	Департаменти з маркетингу (дослідження попиту)
		Дослідження платоспроможності споживачів	Департаменти з маркетингу (дослідження попиту)
		Визначення потенціальних постачальників	Департаменти із взаємодії з постачальниками
		Прогноз рентабельності товарів	Фінансово-бухгалтерські підрозділи

говельних підприємств. При цьому, згідно з запропонованим раніше розподілом, окремо досліджуються типові рішення, які приймаються на торговельному підприємстві щодо закупівлі товарів, доданні їм вартості, реалізації товарів та послуг. Усе це дає змогу отримати перелік типових рішень торговельного підприємства, що досліджується (див. табл. 1).

Аналіз типових рішень та особливостей їх прийняття дає можливість визначити структуру інформаційних потоків торговельного підприємства, які, у свою чергу, зумовлюють цілі та завдання побудови інформаційного забезпечення торговельного підприємства.

Висновки. Запропоновано та обґрунтовано послідовність здійснення аналізу інформаційного забезпечення господарської діяльності у процесно-орієнтовному управлінні підприємствами. Основними етапами аналізу є визначення типових бізнес-процесів торговельного підприємства та встановлення, які точки відповідальності та інформаційні потоки необхідні для їх реалізації. Використання цього підходу дає змогу встановити цілі та завдання побудови інформаційного забезпечення торговельного підприємства.

Список використаних джерел:

1. Берман Б. Розничная торговля: стратегический подход / Б. Берман, Дж. Эванс. – 8-е изд. – М. : Вильямс, 2003. – 1184 с.
2. Виноградова О. Концепція реінжинірингу бізнес-процесів торговельних підприємств / О. Виноградова // Вісник ДонДУЕТ : науковий журнал. – Донецьк, 2006. – № 5(29). – С. 156–167.
3. Егоров В. Организация торговки / В. Егоров. – СПб. : Питер, 2006. – 352 с:
4. Карпенко Є. Формування механізму процесно-орієнтовного управління підприємствами / Є. Карпенко // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2010. – № 5(44). – С. 191−196.
5. Коваль В. Особливості проектування системи управління бізнес-процесами надання нових послуг інфокомунікацій / О. Редькін, В. Коваль // Вісник соціально-економічних досліджень : збірник наукових праць / за ред. М. Звєрякова. – Одеса : ОДЕУ, 2008. – Вып. 34. – С. 148–153.
6. Леви М. Основы розничной торговки / М. Леви, Б. Вейтц. – СПб. : Питер, 1999. – 448 с.
7. Лозовицька Д. Особливості процесного обліку витрат на підприємствах торгівлі автомобілями та їх сервісу / Д. Лозовицька // Вісник Львівської комерційної академії. – 2011. – Вип. 34. – С. 81–89.
8. Панин И. Процессный подход в управлении предприятием и саморегулирование его деятельности / И. Панин, Л. Подлипаев, А. Панфилов. – М. : Гелиос АРВ, 2009. – 320 с.
9. Прокопенко Р. Обоснование методологии моделирования диверсификации внешнеэкономических взаимодействий Украины / Р. Прокопенко // Економіка і управління : науковий журнал. – 2015. – № 3(67). – С. 14–21.
10. Репин В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. Репин, В. Елиферов. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 544 с.
11. Соломка Ю. Агентне моделювання бізнес-процесів на торговельному підприємстві / Ю. Соломка // Економіка: проблеми теорії та практики : збірник наукових праць в 7 т. – 2009. – Вип. 257. – Т. 3. – С. 734–743.

Аннотация. В статье предложена и обоснована последовательность осуществления анализа информационного обеспечения хозяйственной деятельности в процессно-ориентированному управлении предприятиями. Определены типовые бизнес-процессы торгового предприятия и установлено, какие точки ответственности и информационные потоки необходимы для их реализации. Установлены цели и задачи построения информационного обеспечения торгового предприятия.

Ключевые слова: информационное обеспечение, торговые предприятия, процессно-ориентированная методология, управления предприятиями, управление информационным обеспечением.

Summary. In article proposed and justified sequencing analysis of information support of economic activities in the process-indicative management of enterprises. Defined standard business processes of commercial enterprise and installed, what are the responsibilities and information flows necessary for their implementation. Set goals and tasks of building the information support of commercial enterprise.

Key words: informative providing, trading enterprises, process-based methodology, enterprises management, informative providing management.