

УДК 338.22

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ ДЛЯ СТИМУЛИРОВАНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РОСТА**

**С.И. Барановский**

*заведующий кафедрой экономической теории и маркетинга  
Белорусского государственного технологического университета,  
д.э.н., профессор*

**М.А. Толкачев**

*аспирант кафедры экономической теории и маркетинга  
Белорусского государственного технологического университета*

На сегодняшний день развитие предприятий малого и среднего бизнеса в зарубежных странах идет гораздо быстрее, чем в Республике Беларусь. В первую очередь это связано с тем, что в нашей стране недостаточное внимание уделяется данному субъекту экономических отношений. Все мероприятия, проводимые со стороны государственных органов, с одной стороны упрощают ведение бизнеса, а с другой предъявляют новые и новые требования, которые зачастую оказывают еще большее негативное влияние на коммерческую деятельность МСБ.

Анализируя статистические данные зарубежных стран, мы видим, что в наиболее развитых зарубежных странах общее число предприятий малого и среднего бизнеса достигает 70–90%. В США в секторе МСБ работает около 53% всего работоспособного населения, в Японии – 71,7%, а в странах Европейского союза на малых предприятиях трудится примерно половина работающего населения.

В Республике Беларусь на сегодняшний день в секторе малого и среднего бизнеса занято около 1,5 млн человек. Это примерно треть общереспубликанского итога. Доля МСБ в ВВП страны по итогам 2017 года составляет 24,9 процента. Для сравнения: доля МСП в ВВП США составляет 62%, в Японии – 63%, в Германии – около 55%. Правительством Республики Беларусь поставлена задача к 2021 году достичь данного показателя в 40%.

По данным Национального статистического комитета, на 1 января 2018 года в Беларуси хозяйственной деятельностью занимались 236 тыс. индивидуальных предпринимателей и 110 тыс. организаций малого и среднего предпринимательства. В числе последних – 96 тыс. микроорганизаций (87%), 12 тыс. малых (11%) и 2 тыс. средних (2%). Наибо-

лее распространенными видами экономической деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства в 2017 году стали оптовая и розничная торговля, ремонт автомобилей и мотоциклов (37%), транспортная деятельность, складирование, почтовая и курьерская деятельность (11%), профессиональная, научная и техническая деятельность (9%), промышленность и строительство (по 8%). От реализации продукции, товаров, работ или услуг субъекты малого и среднего предпринимательства выручили 123 млрд рублей. В республиканском объеме – 42,8%. При этом доля организаций малого бизнеса равна почти 15%, среднего бизнеса – 6,7%, а индивидуальных предпринимателей – 3,1%. [1]

Предприятия малого и среднего бизнеса (МСП) все чаще сталкиваются с различными вызовами и требованиями, как со стороны потребителей, так и со стороны конкурентов и государственных органов. Для успешной деятельности и динамичного развития таких субъектов, необходимо быстро адаптироваться к условиям рынка. Предприятия должны уметь в самые короткие сроки перестраиваться и действовать по-новому, порой в совершенно новых условиях. Все это можно делать только при наличии четкого понимания, по какой схеме предприятие работает на данный момент и что необходимо сделать, чтобы успешно продолжить свою деятельность при изменении внутренних и внешних факторов.

Для повышения эффективности деятельности МСБ необходимо постоянно заниматься совершенствованием бизнес-процессов. Нами были разработаны и предложены механизмы, позволяющие значительно увеличить эффективность деятельности МСБ.

Для успешной деятельности в обязательном порядке необходимо иметь детально описанные бизнес-процессы предприятия. Мы предлагаем механизм формирования эффективных бизнес-процессов состоящий из следующих пунктов: анализ существующей деятельности организации, выбор нотации и детализации бизнес-процессов и процессов; определение бизнес-процессов предприятия; построение схемы взаимодействия бизнес-процессов предприятия; определение процессов предприятия с отнесение их к бизнес-процессам; построение схемы выполнения и взаимодействия процессов; построение процессов предприятия согласно выбранной нотации.

После того, как все процессы детально описаны, ими необходимо управлять в режиме реального времени. Без использования современных ИТ-решений это является довольно сложной и трудоемкой задачей. В данной ситуации необходимо использовать аналитическую CRM-систему, которая позволит получать не только реальные оперативные данные, но и поможет принимать взвешенные управленческие

решения, основанные на фактически полученных результатах. К сожалению, на данный момент около 70% компаний, пытающихся внедрить CRM-систему на собственном предприятии терпят частичную или полную неудачу.

Нами был разработан и испытан на практике механизм внедрения CRM-системы, позволяющий совершить успешное внедрение. Ниже перечислены его основные этапы:

1) Определение бизнес-процессов и процессов, которыми необходимо управлять в CRM-системе.

2) Определение количественных и качественных показателей, которые необходимо отслеживать в CRM-системе.

3) Определение клиентского и внутреннего документооборота, который необходимо выгружать/загружать в CRM-систему.

4) Определение форматов и типов отчетов, которые необходимо выгружать из CRM-системы.

5) Определение необходимости и вариантов взаимодействия/синхронизации со сторонними программами.

6) Определение принципиальных требований, которыми должна обладать CRM-система.

7) Составление и согласование технического задания.

8) Выбор CRM-системы, соответствующей требованиям пунктов 1–7.

9) Верстка и программирование CRM-системы с учетом технического задания

10) Запуск CRM-системы на предприятии.

11) Тестовый период. Составление перечня доработок.

12) Финальное внесение правок от разработчика и полноценная работа компании заказчика.

13) Сервис и поддержка. В процессе работы с CRM-системой периодически возникает необходимость в небольших доработках.

Использование данных механизмов позволяет управлять всеми бизнес-процессами на предприятиях МСБ, принимать взвешенные управленческие решения, что в свою очередь ведет не только к повышению эффективности деятельности предприятия, но и к развитию всей экономики страны в целом.

### **Литература**

1. Белстат: вклад предпринимательства в ВВП в 2017 году [Электронный ресурс] // Информационный портал URL: [https://1prof.by/news/economy/belstat\\_vkklad\\_predprinimatelstva\\_v\\_vvp\\_v\\_2017\\_godu\\_sostavil\\_pochti\\_25\\_protentov.html](https://1prof.by/news/economy/belstat_vkklad_predprinimatelstva_v_vvp_v_2017_godu_sostavil_pochti_25_protentov.html) (дата обращения: 21.05.2018).