

**Е. В. МИХОЛАП**

(г. Гродно, Гродненский государственный университет имени Я. Купалы)

Науч. рук. **С. А. Кречко,**

канд. экон. наук

## **РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ В РАМКАХ ФОРМИРОВАНИЯ ССП**

Разработка мероприятий по функциональным целям блоков финансы, клиенты, внутренние бизнес-процессы, обучение и развитие, является заключительным этапом формирования системы сбалансированных показателей (ССП) организации [1].

Объектом исследования в данной статье выступает частное унитарное предприятия «ЭтикетСервис», работающее на рынке информационных технологий.

Соответствующие мероприятия по каждому блоку были разработаны на основе анализа стратегической карты и причинно-следственных связей с целью повышения эффективности деятельности ЧТУП «ЭтикетСервис». Функциональные цели и мероприятия по направлениям «Финансы», «Клиенты», «Бизнес-процессы» и «Обучение и развитие» представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Цели и мероприятия по направлениям «Финансы», «Клиенты», «Бизнес-процессы» и «Обучение и развитие»

| Цели                              | Мероприятия   |
|-----------------------------------|---|
| 1                                 | 2   |
| Направление «Финансы»             |   |
| Повышение финансовой устойчивости | Оптимизация структуры управления оборотным капиталом; нахождение оптимального соотношения между заемным и собственным капиталом; соблюдение необходимого соотношения между переменными и постоянными затратами; оптимизация структуры оказываемых услуг; оптимальный выбор стратегии управления |
| Повышение рентабельности продаж   | Снижение затрат за счет повышения эффективности управления проектами; рост выручки за счет диверсификации услуг   |
| Повышение прибыльности компании   | Оптимизация структуры оказываемых услуг; оптимальный выбор стратегии управления   |
| Направление «Клиенты»             |   |
| Удержание существующих клиентов   | Предоставление программного обеспечения и техники высокого качества, соблюдение условий договора, сроков поставки и т. п.   |
| Расширение клиентской базы        | Предоставление расширенного спектра услуг в сфере предоставления ПО; усиление политики продвижения продукции путем использования рекламы, стимулирования сбыта; повышение репутации предприятия за счет выполнения крупных заказов  |
| Укрепление имиджа компании        | Участие в крупных отраслевых ярмарках, форумах, конференциях; повышение репутации предприятия за счет выполнения крупных заказов; укрепление репутации в социальной сфере путем участия в благотворительных акциях  |

### Окончание таблицы 1

| 1   | 2   |
|---|---|
| <b>Направление «Бизнес-процессы»</b>                          |   |
| Повышение качества обслуживания                               | Соблюдение условий договора, сроков поставки; сокращение времени составления коммерческого предложения, ответов на заявки; своевременное решение поставленных клиентом вопросов в процессе внедрения ПО   |
| Повышение эффективности управления проектами                  | Регулярное проведение заседаний по обсуждению разработок и процесса внедрения, в которых принимают участие вся команда; контроль за выполнением поставленных задач  |
| Диверсификация услуг  | Анализ информационных потребностей юридических лиц, консультирование по вопросам использования информационных технологий в целях инновации бизнес-процессов; аудит информационных систем и программного обеспечения в процессе их разработки, внедрения и эксплуатации на соответствие техническим требованиям и (или) информационным потребностям пользователей. |
| Развитие собственных разработок                               | Вклад денежных средств в НИОКР компании   |
| <b>Направление «Обучение и развитие»</b>                      |   |
| Повышение уровня мотивации сотрудников                        | Проведение мотивационных тренингов; использование методов стимулирования (поощрение, вознаграждение); вовлечение персонала в процесс проведения изменений   |
| Повышение уровня удовлетворенности сотрудников                | Использование как денежных методов стимулирования (поощрение, вознаграждение), так и социальных; проведение корпоративов, вручение памятных сувениров на торжества  |
| Повышение квалификации, подготовка и переподготовка персонала | Проведение тренингов; сотрудничество с университетами по поводу обучения студентов для дальнейшего трудоустройства в компании; прохождение сотрудниками обучения для повышения квалификации   |

Таким образом, для ЧТУП «ЭтикетСервис» было сформулировано 13 функциональных целей по каждому направлению ССП, а также разработан ряд мероприятий для их достижения.

#### Список использованной литературы

1 Одинцов, Б. Е. Моделирование процесса приведения предприятия в сбалансированное состояние / Б.Е. Одинцов, А.Н. Романов // Управленческие науки. – 2016. – №2. – С.101-112.