

**А. О. РАЗГОНЯЙЛОВА**

(г. Сочи, Сочинский государственный университет)

Науч. рук. **В. В. Коваленко,**

канд. техн. наук, доц.

## **ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ТАНЦЕВАЛЬНОЙ СТУДИИ ПРИ ЦИФРОВИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ**

Развитие физических данных и культурного восприятия в детском возрасте является одним из важных факторов развития. В этом помогает приобщение детей к культурным мероприятиям и занятия в различных творческих студиях. В задачи танцевальной студии входит развитие физические данные ребенка, пластичность и гибкость и подготовить будущего артиста или работника культуры. В танцевальной студии дети разделены на группы в соответствии с возрастом и уровнем нагрузки на занятии. В начальной группе занимаются дети от трех до пяти лет с одним преподавателем и разделением занятия на блоки. В средней группе возраст детей составляет от пяти до девяти лет, также увеличена физическая нагрузка и время занятий. В старшей группе дети от десяти до восемнадцати лет занимаются с профессиональной подготовкой, увеличенной физической нагрузкой и увеличением длительности занятий. Преподаватели распределяются по группам в соответствии с квалификационной категорией и опытом работы с детьми [1].

Анализ работы студии выявил основную проблему – недостаток новых клиентов, что существенно сказывается на объеме прибыли организации. Причиной является

полное отсутствие каких-либо коммуникационных связей с потенциальными клиентами. Для разрешения проблемы разработана стратегическая карта, в которой указаны возможные варианты решения проблемы коммуникации с клиентами. Основным направлением решения этой проблемы предлагается разработка web-сайта, задачей которого является распространение информации о студии, уменьшение затрат на лифтинг (раздача рекламных листовок, буклетов, оформление баннеров и т.д.) и упрощение доступа новых клиентов к информации о студии и процесса коммуникации с ними.

Предлагается реализация двух направлений деятельности web-сайта: информационная и маркетинговая.

Информационное направление должно содержать полную контактную информацию и сведения о группах.

Маркетинговое направление следует наполнить большим количеством функций:

- возможность клиента оставлять заявку на звонок для получения более подробной информации;
- онлайн-регистрация на сайте для записи на первое занятие;
- онлайн-оплата занятий;
- получение скидок на стоимость занятий при оплате онлайн или регистрации 2-х и более детей.

С учетом данной информации в пакете MS Visio разработан бизнес-процесс «Организация коммуникации с клиентом», в котором реализован необходимый набор функций (рисунок 1). При разработке бизнес-процесса выявлена необходимость включения в штатное расписание студии должности администратора, который должен обеспечить управление обработкой информации о новых клиентах и коммуникации с ними.

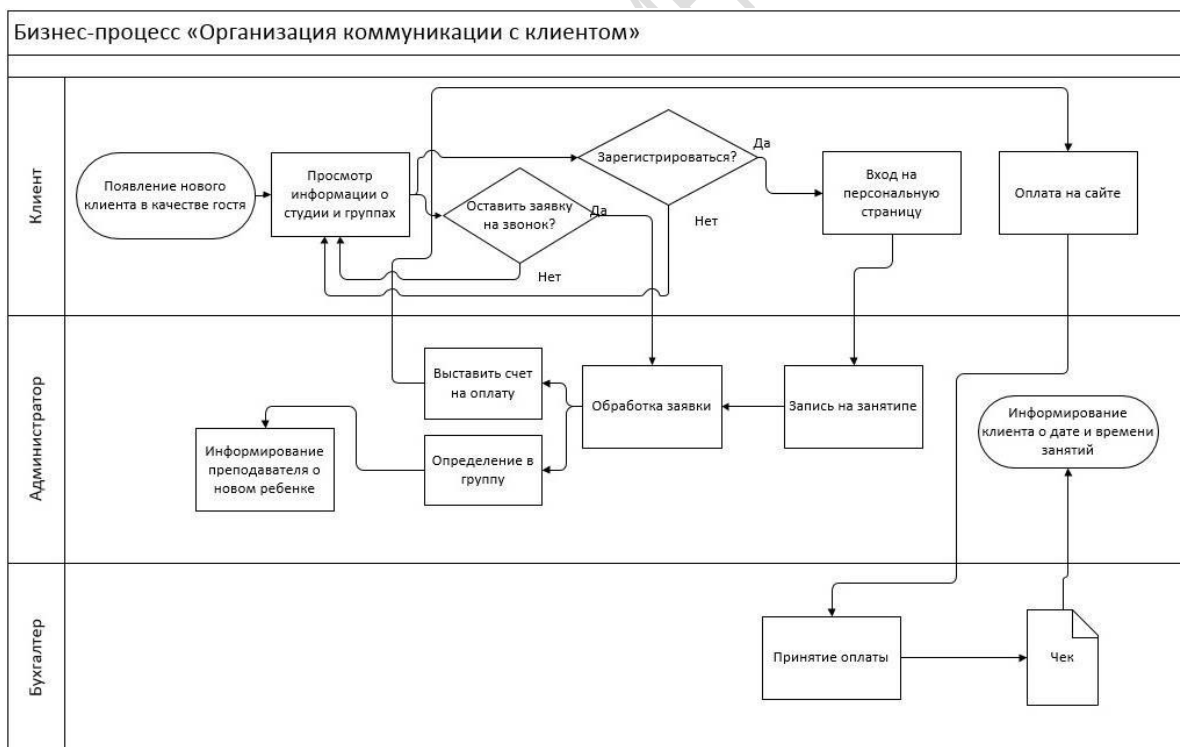


Рисунок 1 – Бизнес-процесс «Организация коммуникации с клиентом»

Другим направлением привлечения клиентов в стратегической карте указано повышение квалификации преподавателей студии. На основе этого бизнес-процесса сформированы должностные инструкции для администратора, в соответствии с которыми он будет осуществлять работу с клиентами. В должностные инструкции админи-

стратора входят обработка заявок на регистрацию, запись клиента на занятия, выставление счета на оплату, распределение ребенка в группу, информирование преподавателя о новом ребенке студии, информирование клиента о дате и времени занятий.

В дальнейшем функционировании web-сайта для расширения функционала рекомендуется предусмотреть контроль посещаемости ребенка со стороны родителя.

Таким образом, проведенная трансформация позволила систематизировать процесс принятия новых клиентов в танцевальную студию путем цифровизации управления и добавления новой штатной единицы.

#### **Список использованной литературы**

1 Векуа В. В. Разработка и реализация бизнес-процесса «Формирование условий и составление расписания занятий в образовательных учреждениях» // Материалы Международной научно-практической конференции «Актуальные задачи математического моделирования информационных технологий» 20-29 сентября 2017 года, г. Сочи – С. 19-22

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРНОВО