

Е. В. РЯБОВА

(г. Сочи, Сочинский государственный университет) Науч. рук. **В. В. Коваленко**,
канд. тех. наук, доц.

РЕГЛАМЕНТАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ WEB-СИСТЕМЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ ВЕДЕНИЮ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА СОГЛАСНО ПРИНЦИПАМ ПЕРМАКУЛЬТУРЫ

В современных условиях повсеместного внедрения Интернета в жизнедеятельность человека, роль интеллектуальных факторов производства усиливается, цена информации растет и инфобизнес стремительно развивается. Популяризация самосовершенствования и получения новых знаний из всевозможных источников помимо классических образовательных учреждений привело к широкой популярности разнообразных online курсов и уроков, направленных на самостоятельное обучение [1].

Предметной областью для проведения бизнес-анализа является online-школа, которая занимается продажей курсов по ведению сельского хозяйства на основе принципов пермакультуры. Школа базируется на online-платформе, которая обеспечивает коммуникацию преподавателей курсов и клиентов. На платформе функция предоставления доступа клиентам к курсам выделена только для программиста, что практически является его единственной работой.

Анализ показал, что процедура открытия личных кабинетов для учеников неудобна и требует достаточно продолжительного времени. В условиях высокой конкуренции в сфере online-образования этот факт отрицательно влияет на прибыльность организации.

Кроме этого, были выявлены и другие недостатки в управлении платформой:

- отсутствие регламентных документов;*
- высокая нагрузка на преподавателя;*
- отсутствие контроля качества выполнения работы менеджера по рекламе и копирайтера;*
- отсутствие контент-менеджера, что приводит к неуравновешенному разделению обязанностей между преподавателем и копирайтером, а также к наличию ошибок при исполнении приказов по рекламе;*
- не налажена работа обработки информации по завершению цикла работы (по окончанию работы с конкретным потоком на курсе).*

Для ликвидации перечисленных проблем была разработана стратегическая карта предприятия, содержащая такие подцели, как повышение квалификации сотрудников, повышение качества работы с клиентами, улучшение показателей обратной связи и др.

Для реализации поставленных целей было рекомендовано разработать сквозной бизнес-процесс в среде пакета программы “MS Visio профессиональный” (рисунок 1). В представленной модели предлагается передать полномочия по открытию доступа к личным кабинетам клиентов преподавателю. При этом следует убрать должность про- граммиста из состава сотрудников организации, а по вопросам технической поддержки можно обратиться к сторонней организации. Рекомендуется ввести должность контент- менеджера, чтобы решить проблему неподконтрольной работы менеджера по рекламе и копирайтера и улучшить качество рекламы. Это предотвратит появление ошибок и не- точностей в работе, а также поможет наладить функцию обработки обратной связи. Кроме того, указанная оптимизация должностных обязанностей облегчит нагрузку на преподавателя и увеличит эффективность работы персонала в целом.

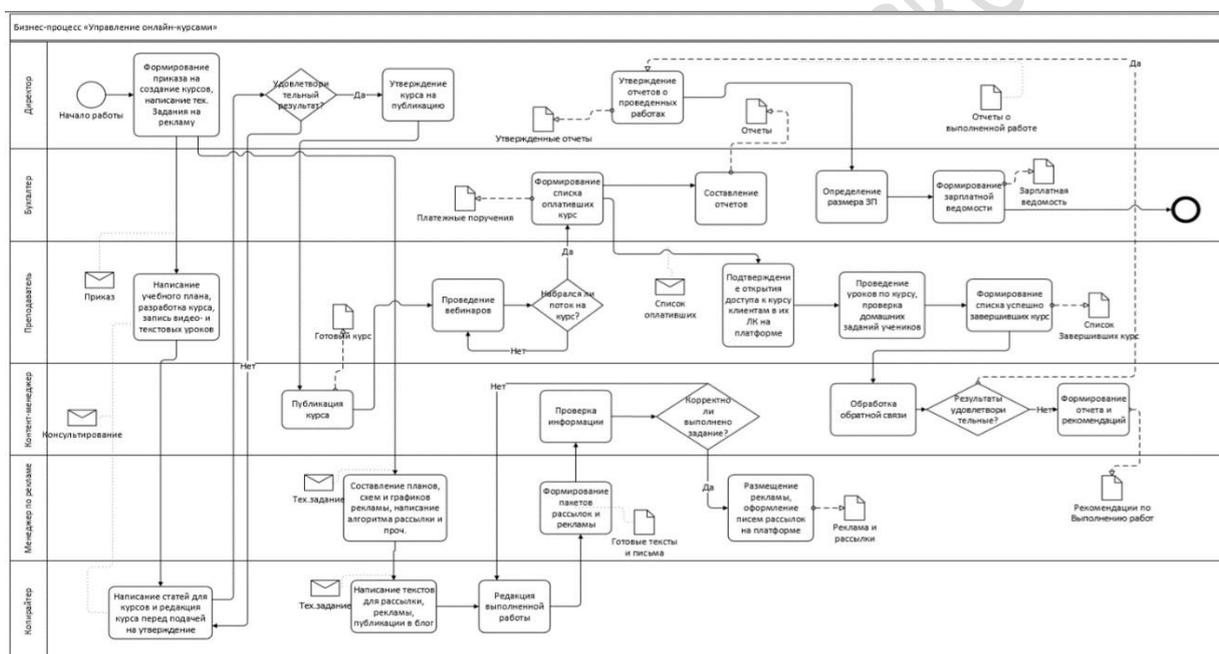


Рисунок 1 – Бизнес-процесс «Управление online-курсами»

Для обеспечения достижения стратегической цели определены исполнители, владельцы процесса и их ответственность за обеспечение требуемых значений показателей эффективности. На основании модели бизнес-процесса сформирована новая организационная структура online-школы.

Результатом работы является формирование регламентной документации в виде: должностных инструкций в соответствии с новой организационной структурой, регламента бизнес-процесса, положения о предприятии и матрицы ответственности.

Предложенная модификация организационной структуры онлайн-школы и актуальная регламентная документация для сотрудников организации позволит достичь поставленные стратегические цели и повысит эффективность бизнеса.

Список использованной литературы

1 Тырлов И.А. Реализация процессного подхода в управлении малобюджетными организациями / И.А. Тырлов, Н.Е. Казакова // Материалы международной научно-практической конференции «Актуальные задачи математического моделирования и информационных технологий» г. Сочи. – 2018. -32 с.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ