

УДК 005.1

*Гуденица О.В., к.э.н., доцент  
доцент кафедры «Экономика и менеджмент»  
филиал Московского университета  
имени С.Ю. Витте, г. Ростов-на-Дону*

## **ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ В ТОРГОВЫХ КОМПАНИЯХ**

*Аннотация: Более 90% организаций не могут успешно реализовать свои стратегии. Многие организации имеют фундаментальный разрыв между формулировкой и реализацией своей стратегии. Часто отсутствует эффективная система управления как стратегией так и компанией в целом. Организациям часто не удается воплотить свои стратегии в операционные цели, процессы и действия. Стратегический успех требует эффективной системы управления предприятием.*

*Ключевые слова: система управления предприятием, СУП, стратегическое управления, торговые компании, организационная структура.*

*Gudenitsa O.V., Candidate of Economics, Associate Professor  
Associate Professor of the Department of Economics and Management  
branch of Moscow University  
named after S.Yu. Witte, Rostov-on-Don*

## **BUILDING AN ENTERPRISE MANAGEMENT SYSTEM IN TRADING COMPANIES**

*Abstract: More than 90% of organizations cannot successfully implement their strategies. Many organizations have a fundamental gap between formulating and implementing their strategy. Often there is no effective management system for both the strategy and the company as a whole. Organizations often fail to translate their strategies into operational goals, processes and actions. Strategic success requires an effective enterprise management system.*

*Key words: enterprise management system, EMS, strategic management, trading companies, organizational structure.*

Система управления в небольшой компании может быть важным фактором ее успеха или неудачи. При правильном применении она может помочь повысить производительность, коммуникацию и общую эффективность. Однако, если она реализована неправильно, это может привести к хаосу и убытку, вплоть до банкротства.

Есть несколько ключевых компонентов успешной системы управления в небольшой компании. Во-первых, она должна быть четкой и понятной для всех сотрудников. Это означает, что каждый должен знать свои роли и ожидания, а также способы их наилучшего выполнения. Во-вторых, система должна быть гибкой и адаптируемой к изменяющимся потребностям. В-третьих, она должна быть направлена на максимальную эффективность компании и ее сотрудников. Наконец, она должна быть справедливой и равноправной, гарантируя справедливое отношение ко всем сотрудникам и равные возможности<sup>1</sup>.

Первым шагом в построении системы управления для небольшой розничной компании является создание четкой организационной структуры. Эта структура должна определять роли и обязанности каждого

---

<sup>1</sup> Стратегические аспекты управления экономическими системами : Коллективная монография / В. С. Барнаган, В. Ю. Барашьян, Р. М. Булатова [и др.] ; Министерство науки и высшего образования РФ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Ростовский государственный экономический университет "РИНХ", 2020. – 204 с. – ISBN 978-5-7972-2779-3. – EDN XEUURF.

члена команды, а также иерархию управления. Например, на вершине организационной структуры должен стоять владелец компании, за которым следуют менеджеры, руководители и сотрудники. Эта структура также должна включать должностные инструкции для каждой должности, а также структуру отчетности и каналы связи.

Второй шаг в построении системы управления для небольшой розничной компании заключается в разработке набора политик и процедур. Эти политики и процедуры должны определять ожидания компании в отношении сотрудников, а также ожидания руководства. Это должно включать в себя кодекс поведения, процесс оценки эффективности и руководство для сотрудников. Кроме того, эти политики и процедуры следует регулярно пересматривать и обновлять, чтобы обеспечить их соответствие последним нормам и отраслевым стандартам.

Третьим шагом в построении системы управления небольшой розничной компанией является создание системы управления эффективностью. Эта система должна включать в себя систему поощрений и признания сотрудников, а также систему дисциплинарных и корректирующих действий для сотрудников, не соответствующих ожиданиям компании<sup>2</sup>. Кроме того, эта система должна включать систему постановки целей и отслеживания эффективности, чтобы сотрудники несли ответственность за свою работу.

Четвертый шаг в построении системы управления для небольшой розничной компании — это создание системы коммуникаций. Эта система должна включать в себя систему встреч, электронную почту и другие методы связи, чтобы сотрудники были информированы о политиках и процедурах компании. Кроме того, эта система должна включать систему

---

<sup>2</sup> Гончарова, С. Н. Преимущества и недостатки вертикальной интеграции / С. Н. Гончарова, О. В. Гуденица // Теория и практика менеджмента: состояние и перспективы : Материалы международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, молодых ученых и студентов, Ростов-на-Дону, 22 октября 2019 года. – Ростов-на-Дону: Индивидуальный предприниматель Ковтун Сергей Александрович, 2020. – С. 57-63. – EDN GJCUNZ.

обратной связи и признания, чтобы сотрудники чувствовали, что их работу ценят и ценят.

Пятым шагом построения системы управления небольшой розничной компанией является создание системы обслуживания клиентов. Эта система должна включать систему обратной связи с клиентами и опросов об их удовлетворенности, а также систему обучения сотрудников обслуживанию клиентов<sup>3</sup>. Кроме того, эта система должна включать систему политик и процедур обслуживания клиентов, таких как политика возврата, процесс разрешения жалоб и система обработки жалоб клиентов.

Когда дело доходит до улучшения системы управления в небольшой компании, можно сделать несколько вещей. Во-первых, важно убедиться, что все находятся на одной странице и понимают систему. Этого можно добиться с помощью регулярных встреч, учебных занятий и/или письменных политик. Во-вторых, важно обеспечить, чтобы все несли ответственность за свои действия. Это можно сделать с помощью обзоров производительности, сеансов обратной связи и/или дисциплинарных мер. Наконец, важно следить за тем, чтобы система регулярно обновлялась и адаптировалась под нужды компании.

Плюсы системы управления в небольшой компании включают повышение производительности, улучшение коммуникации и повышение эффективности. Минусы включают возможность путаницы, разочарования и несправедливости. Однако при правильной реализации и регулярных обновлениях эти минусы можно свести к минимуму. Системы управления — это инструменты, используемые организациями для достижения своих целей. Они предназначены для обеспечения структуры, эффективности и

---

<sup>3</sup> Гончарова, С. Н. Сравнительные характеристики различных подходов к теории жизненного цикла фирмы / С. Н. Гончарова, К. Г. Абазиева, В. С. Дулькина // Модернизация экономики России: отраслевой и региональный аспект : Материалы международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, молодых ученых и студентов, Ростов-на-Дону, 22–25 мая 2019 года. – Ростов-на-Дону: Индивидуальный предприниматель Беспамятнов Сергей Владимирович, 2019. – С. 299-303. – EDN JIRPKP.

подотчетности организации. К основным принципам использования систем управления относятся<sup>4</sup>:

1. Разработка стратегического плана. Разработка стратегического плана необходима для успеха любой системы управления. Он должен включать миссию, цели и стратегии организации. Он также должен включать оценку текущих ресурсов и возможностей организации и план использования этих ресурсов для достижения целей организации.

2. Постановка четких целей и задач. Постановка четких целей и задач важна для любой системы управления. Это включает в себя постановку измеримых целей, которые являются достижимыми и реалистичными. Он также включает постановку целей, которые соответствуют миссии и стратегии организации.

3. Разработка показателей производительности. Показатели производительности необходимы для любой системы управления. Они помогают отслеживать прогресс и определять области для улучшения. Показатели эффективности должны основываться на целях и задачах организации и должны регулярно контролироваться и оцениваться.

4. Внедрение процессов и процедур. Внедрение процессов и процедур важно для любой системы управления. Это включает в себя разработку процессов и процедур для таких областей, как управление персоналом, финансовый менеджмент и обслуживание клиентов. Это также включает обеспечение того, чтобы эти процессы и процедуры регулярно контролировались и обновлялись.

5. Установление эффективной коммуникации: Установление эффективной коммуникации имеет важное значение для любой системы управления. Это включает в себя разработку системы коммуникации

---

<sup>4</sup> Мелкоян, К. А. Реализация механизма адаптации к условиям функционирования организации / К. А. Мелкоян, С. Н. Гончарова // Экономические проблемы России и региона : Ученые записки / Ростовский государственный экономический университет "РИНХ". Том Выпуск 24. – Ростов-на-Дону : Ростовский государственный экономический университет "РИНХ", 2019. – С. 238-244. – EDN RPHGIW.

между отделами, сотрудниками и клиентами. Это также включает в себя предоставление сотрудникам обратной связи об их работе и предоставление сотрудникам возможности вносить свой вклад и отзывы о процессах и процедурах организации.

6. Использование технологий. Использование технологий важно для любой системы управления. Это включает в себя использование технологий для автоматизации процессов и процедур, а также для обеспечения доступа к данным и информации в режиме реального времени. Технологии также можно использовать для оптимизации операций и улучшения обслуживания клиентов.

7. Разработка системы оценки. Разработка системы оценки необходима для любой системы управления. Это включает проведение периодических обзоров процессов и процедур организации и внесение необходимых изменений. Это также включает в себя оценку деятельности организации и внесение необходимых корректировок в цели и задачи организации.

Таким образом, важность принципов осуществления систем управления неоспорима. Они являются основными элементами создания рациональной структуры управления, включая планирование, организацию, управление и контроль. Принципы управления позволяют максимизировать ресурсы и помогают обеспечить высокий уровень производительности и эффективности. Они предоставляют правила для принятия решений и обеспечения, что деятельность будет завершена в установленные сроки.

#### **Использованные источники:**

1. Гончарова, С. Н. Преимущества и недостатки вертикальной интеграции / С. Н. Гончарова, О. В. Гуденица // Теория и практика менеджмента: состояние и перспективы : Материалы международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского

состава, молодых ученых и студентов, Ростов-на-Дону, 22 октября 2019 года. – Ростов-на-Дону: Индивидуальный предприниматель Ковтун Сергей Александрович, 2020. – С. 57-63. – EDN GJCUNZ.

2. Гончарова, С. Н. Сравнительные характеристики различных подходов к теории жизненного цикла фирмы / С. Н. Гончарова, К. Г. Абазиева, В. С. Дулькина // Модернизация экономики России: отраслевой и региональный аспект : Материалы международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, молодых ученых и студентов, Ростов-на-Дону, 22–25 мая 2019 года. – Ростов-на-Дону: Индивидуальный предприниматель Беспмятников Сергей Владимирович, 2019. – С. 299-303. – EDN JIRPKP.

3. Мелконян, К. А. Реализация механизма адаптации к условиям функционирования организации / К. А. Мелконян, С. Н. Гончарова // Экономические проблемы России и региона : Ученые записки / Ростовский государственный экономический университет "РИНХ". Том Выпуск 24. – Ростов-на-Дону : Ростовский государственный экономический университет "РИНХ", 2019. – С. 238-244. – EDN RPHGIW.

4. Стратегические аспекты управления экономическими системами : Коллективная монография / В. С. Барнагян, В. Ю. Барашьян, Р. М. Булатова [и др.] ; Министерство науки и высшего образования РФ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Ростовский государственный экономический университет "РИНХ", 2020. – 204 с. – ISBN 978-5-7972-2779-3. – EDN XEUURF.