

*М. В. БОТНАРЮК*

*Государственный морской университет им. адм. Ф. Ф. Ушакова,  
г. Новороссийск, Российская Федерация*

## **АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ**

Современный этап развития экономики характеризуется крайней нестабильностью с одной стороны и устойчивой тенденцией цифровизации бизнес-процессов с другой, что предполагает их безусловную трансформацию. Например, уже сегодня отмечена активная перестройка производственных процессов складов, а также иных рутинных бизнес-процессов, которые, тем не менее, предполагают привлечение работников. В данном случае происходит замена человека роботом, вероятность совершения ошибки которым крайне ничтожна по сравнению с человеческим фактором. При этом стоит подчеркнуть, что роботизация может охватить не только производство. В частности, процесс обработки счетов также может быть роботизирован [1].

Практика показывает (данные получены лично автором посредством проведения собственного полевого исследования методом интервью, в том числе телефонного), что при выставлении и обработке счетов достаточно часто происходят ошибки, обусловленные невнимательностью работника, а также многозадачностью его работы. И если первое можно устранить, заменив сотрудника на более внимательного и ответственного, то многозадачность все чаще становится неотъемлемой частью производственного процесса, что требует от персонала более высокой гибкости и стрессоустойчивости. В качестве респондентов выступили менеджеры среднего звена транспортных компаний. Всего было опрошено 57 человек, в обязанности которых входит контроль сотрудников, занимающихся обработкой счетов. Для решения обозначенной выше проблемы можно предложить использовать программных роботов [1], функционирование которых сведет количество ошибочных действий к минимуму. Однако, по мнению автора, развитие данного направления в настоящий момент весьма спорно, поскольку при всех его преимуществах с точки зрения сокращения вероятности наступления ошибки, оно требует, во-первых, полной перестройки процесса обработки счетов, приобретения роботов и соответствующего оборудования, включая программное обеспечение и т. д. Также не стоит забывать и о том, что в результате подобных инноваций высвобождают рабочие места, что предполагает решение вопроса о трудоустройстве высвободившихся сотрудников.

В этой связи, как представляется автору, процесс роботизации должен происходить постепенно, с акцентом в первую очередь на производственный аспект. Например, переход на цифровые инструменты взаимодействия с клиентами (информационные платформы и др. [2]), а также между сотрудниками внутри компании (электронный документооборот), использование которых повысит скорость и качество обслуживания. Таким образом, система управления предприятием должна базироваться на процессном подходе и использовать инструменты, которые будут обеспечивать решение управленческих задач на новом уровне (рисунок 1).

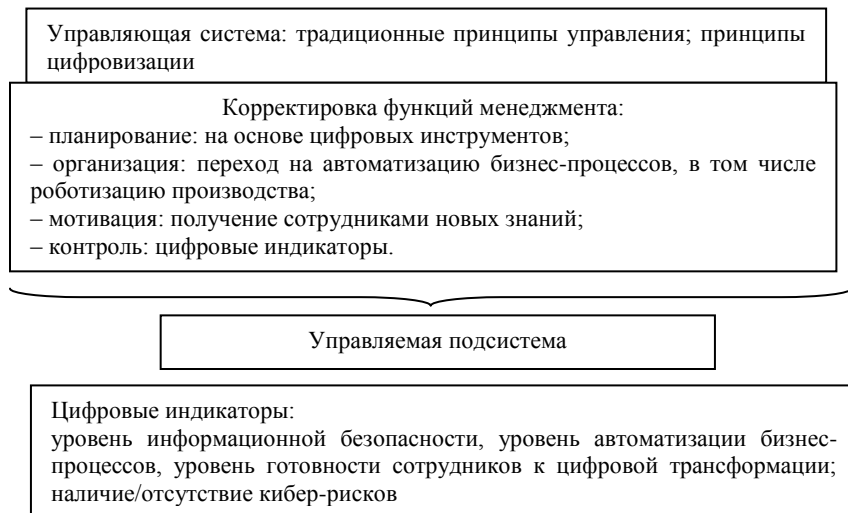


Рисунок 1 – Система управления, учитывающая цифровую трансформацию деловой среды

Система управления отличается наличием цифровых индикаторов и предполагает необходимость цифрового обучения персонала, что позволит перейти на новый уровень управления.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 Роботизация в сфере бизнес-процессов с помощью RPA [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.rpa-robin.ru/blog/robotizaciya-biznes-processov>. – Дата доступа : 25.02.2022.

2 Логистика цифровой трансформации процессов в ОАО «РЖД» / Е. Розенберг [и др.] // Логистика. – 2020. – № 3 (160). – С. 10–17.

*M. BOTNARYUK*

*Admiral Ushakov Maritime State University, Novorossiysk, Russian Federation*

#### **CURRENT ASPECTS OF BUILDING THE MANAGEMENT SYSTEM OF A TRANSPORT COMPANY**