

УДК 339.37:004.738.5

DOI: 10.34670/AR.2024.45.52.007

## Бизнес-процессы в организации закупочной деятельности в сфере услуг

**Жевакин Валентин Сергеевич**

Аспирант,  
Луганский государственный университет им. Владимира Даля,  
91011, Российская Федерация, Луганск, ул. Оборонная, 2;  
e-mail: svetlanaluga@yandex.ru

### Аннотация

В статье определено, что при организации закупочной деятельности комплексное программное обеспечение для закупок позволяет решить множество оперативных проблем. Представлено несколько ключевых проблемных моментов, с которыми можно столкнуться при закупках и при использовании программного обеспечения для регулирования бизнес-процессов в сфере услуг. При проведении научного исследования определены комплексный подход к организации закупочной деятельности в сфере услуг и выделены классические этапы закупки. Непосредственно процесс закупки в сфере услуг представлены в виде взаимосвязанных этапов бизнес-процесса в сфере услуг. Систематизированный список развития закупочной деятельности в сфере услуг сформирован для организации бизнес-процессов и повышения качества предоставляемых услуг на основе трансформации бизнес-процессов на всех этапах его осуществления. На этапе совершенствования бизнес-процессов в организации закупочной деятельности в сфере услуг следует систематически улучшать и внедрять культуру постоянного совершенствования в сфере непрямых закупок. Важно поощрять обратную связь от заинтересованных сторон, отслеживать отраслевые тенденции и внедрять циклы обратной связи для выявления областей улучшения и реализации текущих инициатив по оптимизации.

### Для цитирования в научных исследованиях

Жевакин В.С. Бизнес-процессы в организации закупочной деятельности в сфере услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 1А. С. 56-63. DOI: 10.34670/AR.2024.45.52.007

### Ключевые слова

Бизнес-процессы, система закупок, закупочная деятельность, коммуникации, сфера услуг, оптимизация, стратегия, программное обеспечение.

## Введение

Процесс закупок – это структурированный метод приобретения товаров и услуг, необходимых организации. Этот процесс экономит затраты, сокращает время и выстраивает взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Процесс закупок – это серия процессов, которые необходимы для получения продуктов или услуг от подачи заявки до заказа на закупку и утверждения счета-фактуры. Дефиниции «закупки» и «закупочная деятельность» взаимосвязаны между собой и взаимодополняют друг друга.

В то время как закупка является всеобъемлющим процессом получения необходимых товаров и услуг от имени организации, закупки описывают действия, связанные с процессом получения, и включают в себя шаги, которые необходимо выполнить при рассмотрении, заказе, получении и оплате товаров/услуг. Процесс закупок в организации уникален для ее контекста и операций [Procurement Process Flow & How to Optimize, www].

Маркетинговые исследования рынка товаров и услуг указывают на важную роль оптимизации бизнес-процессов при осуществлении закупок услуг, потому что именно до 65-70% всех общих расходов государственного предприятия приходится на закупки ресурсов для организации оказания услуг. Проведение процессов оптимизации закупочной деятельности в сфере услуг позволит повысить эффективность сферы услуг.

## Основная часть

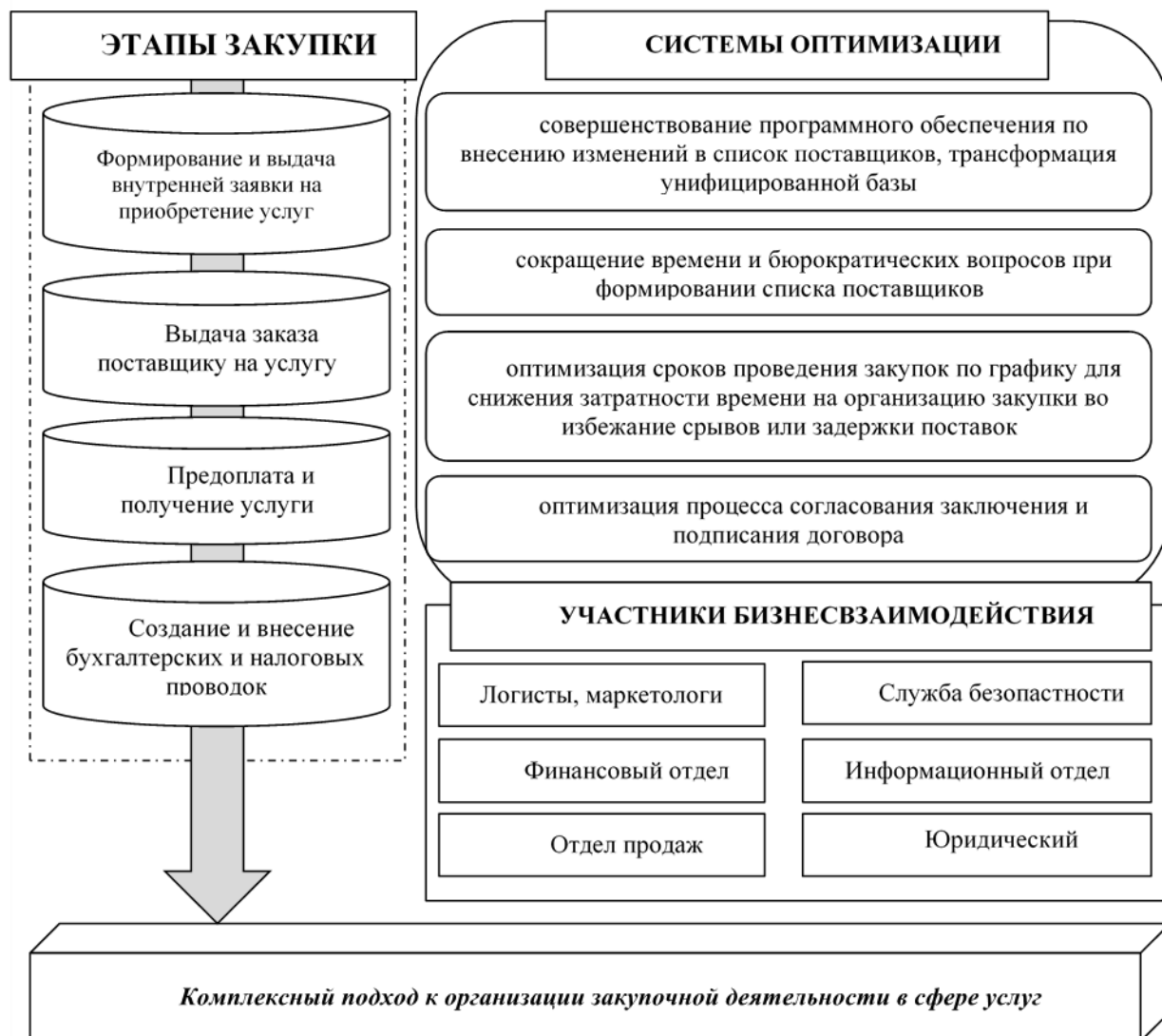
Закупочная деятельность сформирована и построена таким образом, чтобы можно было реализовать все этапы закупки и достигнуть решение важных задач: формирование и полное удовлетворение потребности в ресурсах для организации функционирования предприятий в сфере услуг; поиск и закупка необходимых и инновационных ресурсов соответствующего качества и характеристик для повышения эффективности специфических услуг в системе сервисизации; поиск и формирование списка соответствующих определенным критериям потенциальных поставщиков для организации закупки в сфере услуг, актуальных и востребованных на рынке услуг на основе тендеров, конкурсов, переговоров с учетом их престижности, привлекательности, репутации [Управление закупками..., www].

Бизнес-процесс закупки представляет собой совокупность взаимосвязанных операций, действий, направленных на приобретение товаров, материалов в требуемые сроки и в необходимых объемах [Павлович, 2014, 12-16].

В результате обобщения авторских заключений отметим, что именно показатель эффективности закупочной деятельности в сфере услуг представляет собой гарантированный процесс заключения согласованных действий на всех этапах бизнес-процесса закупки в сфере услуг между всеми заинтересованными лицами на основе законодательных и нормативно-правовых документов. Функции закупочной деятельности должны быть четко разграничены с целью недопущения дублирования функций и зон ответственности

При проведении научного исследования определены комплексный подход к организации закупочной деятельности в сфере услуг и выделены классические этапы закупки.

Непосредственно процесс закупки в сфере услуг можно представить в виде взаимосвязанных этапов бизнес-процесса в сфере услуг с учетом определенных участников всего бизнес-процесса и сформированными системами оптимизации бизнес-процесса (рис. 1) [Закупки..., www].



**Рисунок 1 - Комплексный подход к организации закупочной деятельности в сфере услуг**

Для повышения эффективности осуществления предлагаемых бизнес-процессов важно всегда соответствовать принципам конструктивного взаимодействия, которое представляет собой квалифицированные и профессиональные деловые коммуникации, построенные на основе инновационных технологий коммуникации для организации деловых отношений и бизнесвзаимодействия с целью принятия совместных решений по взаимовыгодным проектам [Управление закупочной деятельностью, www].

При организации закупочной деятельности комплексное программное обеспечение для закупок позволяет решить множество оперативных проблем.

Диагностику проблемы можно осуществлять следующими методами анализа: экономический, статистический, маркетинговый, SWOT-анализ, комплексная диагностика [Боронина, 2011].

Существует ряд типичных ключевых проблемных моментов, с которыми можно столкнуться при закупках и при использовании программного обеспечения для регулирования бизнес-процессов в сфере услуг. Систематизированный список направлений развития закупочной деятельности в сфере услуг сформирован для организации бизнес-процессов и

повышения качества предоставляемых услуг на основе трансформации бизнес-процессов на всех этапах его осуществления (табл. 1).

**Таблица 1 - Систематизированный список направлений развития закупочной деятельности в сфере услуг**

<b>Направление</b>	<b>Описание направления</b>
фрагментированная база поставщиков	закупки часто предполагают взаимодействие с многочисленными поставщиками из различных категорий. Управление фрагментированной базой поставщиков может быть сложной задачей, приводящей к несогласованному уровню обслуживания, сложному управлению контрактами и трудностям с получением скидок на основе объема или переговорами
недостаточная видимость	ограниченная видимость расходов на закупки может усложнить отслеживание и анализ расходов. Это отсутствие видимости может затруднить усилия по контролю затрат и затруднить составление бюджета и принятие стратегических решений
индивидуальные расходы	в закупках могут участвовать несколько заинтересованных сторон организации, которые совершают закупки независимо. Такой децентрализованный подход может привести к произвольным расходам, когда сотрудники обходят установленные процедуры утверждения, что приводит к увеличению затрат, несоответствующему качеству и упущенным возможностям экономии
ручные процессы	использование ручных и бумажных процессов закупок может отнимать много времени, приводить к ошибкам и снижать эффективность. Ручная обработка таких задач, как заявки на закупку, утверждения и обработка счетов-фактур, может быть трудоемкой, снижая производительность и повышая риск неточностей
соответствие требованиям и управление рисками	закупки предполагают соблюдение внутренней политики, требований законодательства и соглашений с поставщиками. Управление соблюдением требований и снижение рисков, таких как несоблюдение требований поставщиками и утечка данных, могут быть сложными и требующими много времени
ограниченная стратегическая направленность	закупочная деятельность часто может носить транзакционный характер, уделяя больше внимания оперативным потребностям, чем стратегической ценности. Это может препятствовать выявлению возможностей экономии средств, консолидации поставщиков и стратегическому партнерству
оптимизация запуска бизнес-процессов	возможно использование технологий и средств автоматизации для оптимизации и оцифровки процесса закупок. Можно внедрить решение для закупок с оплатой от источника для управления поставщиками, закупками, счетами-фактурами и контрактами и автоматизировать рабочие процессы, сократить количество ручных ошибок и повысить эффективность процесса
централизация закупочную деятельность	создание централизованной платформы, на которой можно управлять всеми закупочными мероприятиями. Это упростит и автоматизирует рабочий процесс закупок, обеспечивая прозрачность и подотчетность на протяжении всего процесса, что приведет к повышению эффективности и экономии средств
проведение анализа расходов	для планирования и совершенствования бизнес-процессов в закупочной деятельности в сфере услуг необходимо проводить тщательный анализ расходов на закупки, чтобы получить представление о структуре расходов, определить возможности экономии и расставить приоритеты по категориям для стратегических инициатив по поиску поставщиков. Этот анализ может помочь консолидировать поставщиков, договориться о более выгодных контрактах и использовать скидки за объем
внедрение стратегического поиска поставщиков	стратегический поиск поставщиков позволяет находить подходящих поставщиков, проводить конкурентные торги и лучше вести переговоры. Это поможет определить критически важных поставщиков и наладить стратегические партнерские отношения для улучшения отношений с поставщиками и достижения долгосрочной экономии затрат

Направление	Описание направления
стратегически важно установить четкую политику и руководящие принципы закупок	важно систематически совершенствовать нормативные требования, четкую внутреннюю политику и отраслевые стандарты. Это поможет отслеживать процессы утверждения, лимиты расходов и риски поставщиков и управлять ими. Он также поддерживает контрольные журналы и документацию для демонстрации соответствия требованиям
содействие сотрудничеству заинтересованных сторон	важно привлекать различные отделы и заинтересованные стороны к сотрудничеству, чтобы понять их требования и соответствующим образом согласовать закупочную деятельность. Вовлекайте конечных пользователей в процесс оценки и выбора поставщиков, чтобы обеспечить удовлетворение их потребностей и повысить уровень принятия пользователями
интеграция с другими программными системами	все различные используемые инструменты, такие как бухгалтерское программное обеспечение и ERP-системы, подключены для обеспечения бесперебойного потока данных. Это также уменьшает дублирование усилий и повышает общую эффективность процесс
контроль работы поставщиков	регулярно важно оценивать работу поставщиков и устанавливайте ключевые показатели эффективности (KPI) для отслеживания уровня обслуживания, сроков поставки, качества и ценообразования. Можно эти данные использовать для оценки поставщиков и принятия обоснованных решений относительно удержания поставщика, продления контрактов или изучения альтернативных вариантов

На этапе совершенствования бизнес-процессов в организации закупочной деятельности в сфере услуг следует систематически улучшать и внедрять культуру постоянного совершенствования в сфере непрямых закупок. Важно поощрять обратную связь от заинтересованных сторон, отслеживать отраслевые тенденции и внедрять циклы обратной связи для выявления областей улучшения и реализации текущих инициатив по оптимизации.

Внедрение предлагаемых стратегий и совершенствование существующих практик повышения эффективности и оптимизации бизнес-процессов должно способствовать повышению эффективности всего процесса косвенных закупок, рентабельности и стратегической ценности совершаемых операций в системе закупок государственных предприятий в сфере услуг.

В период трансформационных преобразований цифровой потенциал предприятий сферы услуг только расширяет границы своего влияния и действует как основа повышения эффективности сферы сервисизации. Технологии нового поколения должны внедряться постепенно в систему закупок в сфере услуг и выражается этот процесс в виде разработки и внедрения цифрового программного обеспечения на основе которого осуществляется закупочная деятельность и управление бизнес-процессами в системе закупок [Корецкий, 2022, 172-192].

Внедрение в практику закупочной деятельности современных цифровых технологий с целью автоматизации бизнес-процессов, направленных на совершенствование процессов осуществления таких направлений в закупочной деятельности, как логистика, маркетинг, контроллинг, позволит оптимизировать бизнес-процессы, в значительной степени позволит рационально управлять потоками и цепочками поставок услуг, в большей степени удовлетворять потребителей в сфере услуг и укрепить финансовое положение предприятий сферы услуг.

Наиболее актуальным направлением развития бизнес-процессов на сегодняшний день является их автоматизация на основе цифровых технологий [Оптимизация бизнес-процессов..., www].

Смысл современных и инновационных бизнес-моделей, которые включают инновационные бизнес-процессы, сводится к созданию ценности – для компаний, потребителей и общества в целом. Суть процесса – замена устаревших моделей на современные [Остервальдер, 2022, 11].

Например, искусственный интеллект – самая популярная технология последних времен. Искусственный интеллект анализирует и переводит неструктурированные данные в структурированную информацию. Искусственный интеллект используется в закупочной деятельности. Одно из важнейших применений – это интерпретация и выявление закономерностей на основе больших данных. На основании информации по поставщикам и клиентам в системе закупок, истории транзакций и другой информации о поведении клиентов искусственный интеллект может группировать клиентов в кластеры, позволяя тем самым компаниям на основе данных сегментировать клиентов и настраивать таргетинг. Это основа, которая позволяет компаниям кастомизировать и персонализировать продуктовые рекомендации, цены и контент. При получении информации обратной от клиентов и реакции на предложения компьютер продолжает обучаться и улучшить свой алгоритм [Котлер, 2022, 133].

Автоматизация бизнес-процессов на основе цифровых технологий позволит решить ряд актуальных для предприятий сферы услуг задач: формализация процесса закупки с учетом оптимизационных мероприятий всех этапов совершения закупки; снижение вероятности ошибок, используя практику заполнения подготовленных шаблонов и внесения реквизитов поставщиков исходя из официальных данных государственных реестров; формирование соответствующего бизнес-эффекта от каждого процесса закупки в сфере услуг, потому что каждый шаг это подтверждение высокого уровня компетенций и профессионализма всех участников бизнес-процесса.

## Заключение

Именно вопросы научно-методического обеспечения процессов автоматизации закупочной деятельности, а также результативность и эффективность внедрения цифровых технологий в процесс закупки будут основой будущих научных исследований и научные положения по данному направлению исследования станут основой будущих научных публикаций.

## Библиография

1. Боронина Л.Н. Основы проектного управления. Екатеринбург, 2011. 118 с.
2. Закупки: типовые бизнес-процессы, контроли и автоматизация. URL: [https://www.cfin.ru/management/finance/payments/custom\\_guide.shtml?ysclid=lrj6bbzw5y163711505](https://www.cfin.ru/management/finance/payments/custom_guide.shtml?ysclid=lrj6bbzw5y163711505)
3. Корецкий А.С. Стратегические приоритеты развития системы государственных закупок в условиях цифровизации экономики // Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика. 2022. № (1). С. 172-192.
4. Котлер Ф. Маркетинг 5.0. Технологии следующего поколения. М.: Эксмо, 2022. С. 133.
5. Оптимизация бизнес-процессов закупочной деятельности. URL: <https://elib.sfu-kras.ru/bitstream/handle/2311/11272/s017-019.pdf?sequence=1&ysclid=lrjmqe9nsc515854375>
6. Остервальдер А. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора. М.: Альпина Паблишер, 2022. С. 11.
7. Павлович А. Эффективное управление закупками и запасами // Наука и инновации. 2014. № 9. С. 12-16.
8. Управление закупками: оптимизируем бизнес-процессы. URL: <https://www.comindware.ru/blog/procurement-management-business-process-optimization/?ysclid=lrhrfdgntd538673512>
9. Управление закупочной деятельностью. URL: <https://veremey.ru/upravlenie-zakupочноj-deyatelnostyu>
10. Procurement Process Flow & How to Optimize (The 2024 Guide). URL: <https://kissflow.com/procurement/procurement-process/>

## **Business processes in the organization of procurement activities in the service sector**

**Valentin S. Zhevakin**

Postgraduate,  
Lugansk State University named after Vladimir Dal,  
91011, 2, Oboronnaya str., Lugansk, Russian Federation;  
e-mail: svetlanaluga@yandex.ru

### **Abstract**

It is determined in the article that when organizing procurement activities, integrated procurement software allows you to solve many operational problems. Several key problematic issues that can be encountered during procurement and when using software to regulate business processes in the service sector are presented. During the scientific research, an integrated approach to the organization of procurement activities in the service sector was identified and the classical stages of procurement were highlighted. The procurement process in the service sector itself is presented in the form of interrelated stages of the business process in the service sector. A systematic list of the development of procurement activities in the service sector has been formed to organize business processes and improve the quality of services provided based on the transformation of business processes at all stages of its implementation. At the stage of improving business processes in the organization of procurement activities in the service sector, a culture of continuous improvement in the field of indirect procurement should be systematically improved and implemented. The author of the paper concludes that it is important to encourage feedback from stakeholders, monitor industry trends, and implement feedback cycles to identify areas of improvement and implement ongoing optimization initiatives.

### **For citation**

Zhevakin V.S. (2024) *Biznes-protsessy v organizatsii zakupochnoi deyatel'nosti v sfere uslug* [Business processes in the organization of procurement activities in the service sector]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 14 (1A), pp. 56-63. DOI: 10.34670/AR.2024.45.52.007

### **Keywords**

Business processes, procurement system, procurement activities, communications, service sector, optimization, strategy, software.

## **References**

1. Boronina L.N. (2011) *Osnovy proektnogo upravleniya* [Fundamentals of project management]. Yekaterinburg.
2. Koretskii A.S. (2022) *Strategicheskie priority razvitiya sistemy gosudarstvennykh zakupok v usloviyakh tsifrovizatsii ekonomiki* [Strategic priorities for the development of the public procurement system in the context of digitalization of the economy]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 6. Ekonomika* [Bulletin of Moscow University. Series 6. Economics], (1), pp. 172-192.
3. Kotler P. (2022) *Marketing 5.0. Tekhnologii sleduyushchego pokoleniya* [Marketing 5.0: Technology for Humanity]. Moscow: Eksmo Publ.
4. *Optimizatsiya biznes-protsessov zakupochnoi deyatel'nosti* [Optimization of business processes of procurement]

---

Valentin S. Zhevakin

- 
- activities]. Available at: <https://elib.sfu-kras.ru/bitstream/handle/2311/11272/s017-019.pdf?sequence=1&ysclid=lrjmqe9nsc515854375> [Accessed 11/11/2023]
5. Osterwalder A. (2022) *Postroenie biznes-modelei: Nastol'naya kniga stratega i novatora* [Building Business Models: A Handbook for the Strategist and Innovator]. Moscow: Al'pina Publisher Publ.
  6. Pavlovich A. (2014) Effektivnoe upravlenie zakupkami i zapasami [Effective management of purchases and inventories]. *Nauka i innovatsii* [Science and Innovation], 9, pp. 12-16.
  7. *Procurement Process Flow & How to Optimize (The 2024 Guide)*. Available at: <https://kissflow.com/procurement/procurement-process/> [Accessed 11/11/2023]
  8. *Upravlenie zakupkami: optimiziruem biznes-protsessy* [Procurement management: we optimize business processes]. Available at: <https://www.comindware.ru/blog/procurement-management-business-process-optimization/?ysclid=lrhrfdgntd538673512> [Accessed 11/11/2023]
  9. *Upravlenie zakupochnoi deyatel'nost'yu* [Procurement management]. Available at: <https://veremey.ru/upravlenie-zakupochnoj-deyatelnostyu> [Accessed 11/11/2023]
  10. *Zakupki: tipovye biznes-protsessy, kontroli i avtomatizatsiya* [Procurement: standard business processes, controls and automation]. Available at: [https://www.cfin.ru/management/finance/payments/custom\\_guide.shtml?ysclid=lrj6bbzw5y163711505](https://www.cfin.ru/management/finance/payments/custom_guide.shtml?ysclid=lrj6bbzw5y163711505) [Accessed 11/11/2023]