СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение …………………………………………………………………. | 4 |
| 1 Теоретические основы оптимизации бизнес-процессов деятельности в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств ……………………………………………... | 6 |
| 1.1 Особенности и необходимость технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств как вида экономической деятельности …………………………………………………………….. | 6 |
| 1.2 Сущность бизнес-процессов в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств …………………………………. | 8 |
| 1.3 Направления оптимизации бизнес-процессов в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств … | 12 |
| 2 Анализ экономической деятельности и бизнес-процессов ООО «АСЦ» …………………………………………………………………… | 14 |
| 2.1 Общая характеристика экономической деятельности и финансовых результатов ООО «АСЦ»………………………………… | 14 |
| 2.2 Анализ конкурентных позиций ООО «АСЦ» …………………….. | 33 |
| 2.3 Анализ проблемных бизнес-процессов ООО «АСЦ» …………….. | 38 |
| 3 Разработка модели оптимизации бизнес-процессов ООО «АСЦ», ее тестирование и анализ эффективности …………….. | 47 |
| 3.1 Разработка модели оптимизации бизнес-процессов ООО «АСЦ» . | 47 |
| 3.2 Проведение тестовой эксплуатации оптимизированных процессов ООО «АСЦ» ………………………………………………… | 49 |
| Заключение ……………………………………………………………… | 63 |
| Список использованных источников ………………………………….. | 66 |
| Приложение А Упрощенная бухгалтерская финансовая отчетность 2018–2019 г ……………………………………………………………… | 72 |
| Приложение Б Упрощенная бухгалтерская финансовая отчетность 2020–2021 г ……………………………………………………………… | 75 |
| Приложение В Упрощенная бухгалтерская финансовая отчетность 2022–2023 г ……………………………………………………………… | 78 |
| Приложение Г Таблицы данных с расчетами …………………………. | 81 |

ВВЕДЕНИЕ

Оптимизация бизнес-процессов важна для эффективного функционирования отраслей промышленности. В данной работе особое внимание уделено авторемонтному бизнесу, где актуальна в настоящее время необходимость в повышении эффективности деятельности предприятия в целом. Технологический прогресс на предприятия может влиять не только положительно, но и отрицательно, именно поэтому как руководители, так и сотрудники должны следить за новыми реалиями и находить пути стабилизации в условиях постоянных изменений.

*Актуальность исследования* по оптимизации бизнес-процессов в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспорта обосновывается улучшением эффективности работы, сокращением издержек и увеличением прибыли для организации. Оптимизация процессов является важной для успеха организации в данной сфере, так как повышает качество обслуживания клиентов, укрепляет конкурентные позиции на рынке, снижает расходы и увеличивает прибыль предприятия.

*Цель исследования* – выявление оптимальных решений и методов, которые позволят улучшить эффективность бизнес-процессов в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств на примере организации ООО «АСЦ». Организация будет рассматриваться в качестве системы, состоящей из взаимосвязанных процессов, и будет исследоваться в целях рекомендации конкретных методов для их оптимизации и автоматизации.

*Задачи исследования:* изучить основы оптимизации бизнес-процессов деятельности в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, проанализировать экономическую деятельность и бизнес-процессы организации ООО «АСЦ», предложить модель оптимизации бизнес-процессов ООО «АСЦ».

*Предмет исследования* – проблемные бизнес-процессы в деятельности организации, занимающейся техническим обслуживанием и ремонтом автотранспортных средств.

*Объект исследования* – организация ООО «АСЦ», осуществляющая техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств. В рамках данной работы будет исследоваться весь комплекс деятельности организации, включая бизнес-процессы, связанные с приемом автомобилей, диагностикой, ремонтом, обработкой заявок и взаимодействием с клиентами.

*Информационная база* написания выпускной квалификационной работы состоит из данных официальной статистики и данных технико-экономических показателей предприятия, источников учебной и научной литературы и зарубежных источников.

*Методы исследования* для оптимизации бизнес-процессов в экономическом аспекте включают сравнительный анализ данных и текущих бизнес-процессов, SWOT-анализ, а также опросы сотрудников и клиентов и анализ ключевых показателей эффективности (KPI). Рассматриваемые методы позволяют выявить основные факторы, влияющие на процессы в организации, и определить пути их оптимизации.

*Структура работы* определена целью работы и состоит из введения, трех глав с параграфами, заключения, списка использованных источников и приложений с данными для анализа данных организации.