

УДК 677.074

DOI: DOI:10.24412/2782-4845-2023-5-89-101

АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ КАССОВОЙ ТЕХНИКОЙ

Н.С. Морозова, Липецкий филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», Липецк, Россия

***Аннотация.** Анализ бизнес-процессов на данном этапе развития экономики имеет важное значение для любой организации, стремящейся сделать свою работу наиболее эффективной и конкурентоспособной. Теория и практика управления организацией требует постоянного совершенствования инструментов менеджмента, поиска новых методик и направлений поведения предприятия. Если в организации нет явных потерь от недостатка развития управления бизнес-процессами, то их изучение всё равно будет полезно. Именно бизнес-процессы являются тем фактором, который способен оптимизировать взаимодействия управляющего персонала и подразделений организации, а, следовательно, повысить эффективность труда и в итоге добиться увеличения прибыли. Кроме того, с помощью рассмотрения бизнес-процессов проще визуализировать взаимосвязь и последовательность производства, а также необходимые для него условия выполнения и ресурсы, такие как сырьё, финансовые расходы, задействованный штат работников, оборудование и т.д. Оптимизация бизнес-процессов предполагает реорганизацию человеческих ресурсов, означающую, что компания может перенаправить персонал на решение более важных задач. Таким образом, рассмотрение бизнес-процессов, последующий анализ и их совершенствование является огромным источником возможностей для развития любой организации.*

***Ключевые слова:** бизнес-процессы; сфера торговли; оптимизация бизнес-процессов, управление бизнес-процессами*

Для цитирования: Морозова Н.С. Анализ бизнес-процессов в сфере торговли кассовой техникой // ЭФО: Экономика. Финансы. Общество. 2023. №1. (5) С.89-102. DOI:10.24412/2782-4845-2023-5-89-101

THE ANALYSIS OF BUSINESS PROCESSES IN THE TRADE OF CASH REGISTERS

N. S. Morozova, Lipetsk branch of the Financial University under the Government of the Russian Federation, Lipetsk, Russia

***Abstract.** The contemporary analysis of business processes is imperative for any business aimed at searching the most effective and competitive ways of carrying-out their activity. The theory and practice of business managing imply the permanent upgrade of management instruments and implementation of new methods trends of the business running. It is also vital if a business doesn't incur losses due to inefficient mechanisms of the business processes managing. Business processes are the very means capable of optimizing the coordination of managerial staff and other departments that enables high productivity and the profit increase.*

Besides, business processes vividly demonstrate the production interconnection and sequence as well as the set conditions: raw materials, financial expenses, personal, equipment, etc. The optimization of business processes also presupposes the redirection of human resources to the most significant tasks solving. Thus, the analysis of business processes and their upgrading is the valuable asset and source of opportunity to any business.

Keywords: *business processes, trade, optimization of business processes, management of business processes*

Введение

Понимание бизнес-процессов и возможность точно разобраться во всех деталях работы организации являются основой успешного руководства. Без этого в определённый момент развития компании могут остро встать вопросы несогласованности действий между различными подразделениями, менеджерами и сотрудниками, что способно привести к сбоям в работе организации и отразиться на её эффективности. Такая несогласованность может сопровождаться не только увеличением затрат на лишние действия и дублирование управленческих функций на предприятии, но и потерей необходимой информации, а позже – и сбоями в качестве предоставляемой продукции или услуг, что способно привести к потере клиентской базы и лояльности покупателей.

Наличие в организации изученной и документированной модели бизнес-процессов можно назвать привлекательностью данной компании для инвесторов. Рассмотрение бизнес-процессов помогает стать деятельности предприятия более лёгкой для понимания с точки зрения стороннего человека и может привести к повышению инвестиционных процессов.

Но также чёткое понимание роли бизнес-процессов важно и для тех предприятий, которые только начинают развиваться на рынке, так как это способно помочь им определиться со своей производственной нишей и занять наиболее выгодную и конкурентоспособную позицию.

Объектом данного исследования являются бизнес-процессы ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС».

На данном этапе развития экономики в России организации, принадлежащие к отрасли продажи и обслуживания ККТ, находятся в ситуации, когда конкуренция между ними достаточно высока. И выигрывают в борьбе за покупателей те компании, которые совершенствуют свои бизнес-процессы - внедряют в своё производство новые управляющие схемы, изменяют технологические режимы, автоматизируют системы управления ремонтными процессами и информационные системы и т.п.

Основная часть

В 2016 году, когда в закон № 54-ФЗ были внесены поправки насчёт применения ККТ, представители малого бизнеса выявили свои требования к контрольно-кассовой технике. Затем к 2018 году, когда произошёл обязательный

переход предпринимателей на использование онлайн-касс, начал формироваться совершенно новый рынок для производителей и поставщиков кассового оборудования.

Если рассмотреть этот процесс подробнее, то можно сказать, что этот процесс формирования рынка произошёл с завершением в 2018 году второй волны кассовой реформы, вынудившей предпринимателей на ЕНВД и патентной системе налогообложения (с наёмными сотрудниками) перейти на онлайн-кассы. А ведь на тот момент число таких предпринимателей составляло примерно 18% от общего количества малых предприятий.

Таким образом, спрос на кассы резко вырос к маю-июню 2018 года. Кроме того, из-за планируемой на тот момент на июль 2019 года второй волны перехода организаций на онлайн-кассы, стало очевидно, что есть определённые пути развития для производителей и поставщиков ККТ и профильных услуг к ним.

Третий этап кассовой реформы был более предсказуем, так как производители уже могли предвидеть количественные и качественные масштабы потребности предпринимателей в ККТ, анализируя, какие именно компании затронет реформа.

По статистическим исследованиям на период до пандемии динамика развития кассового рынка в России и бизнеса в целом была весьма позитивной: «... в России порядка 2 300 000 онлайн-касс, из них примерно 600 000 - у крупного сетевого ритейла, 600 000 - самых дешевых решений класса – так называемых, автономок, 800 000 - бюджетных фискальных регистраторов и около 300 000 - смарт-касс. По данным Федеральной налоговой службы, на новый порядок расчетов уже перешли 865 тыс. организаций и индивидуальных предпринимателей. В сутки пробивается 150 млн. чеков на 90 млрд. руб.» [1].

Однако после таких положительных прогнозов в России началась пандемия, затронувшая конец 2019 - 2020 год. Если в начале масштабы закрытия организаций ещё не были велики, то к весне-лету 2020 года случаи банкротства стремительно нарастали. По статистическим исследованиям за 5 месяцев 2020 года количество организаций сократилось почти на 3% - до 7,22 млн. Больше всего этот процесс затронул сферу услуг и общественного питания. Также пострадал туристический сектор и арендодатели.

Таким образом, из-за отрицательной динамики необходимость в притоке кассовой техники на рынке падала – новые фирмы, которые нуждались бы в кассовых аппаратах при открытии бизнеса, появлялись очень редко, многие старые фирмы закрылись, и единственный более-менее стабильный приток финансирования был за счёт планового технического обслуживания аппаратов, уже находящихся в эксплуатации в крупных организациях, имеющих запасы, чтобы пережить кризис.

Однако из-за того, что маркировка продукции всё же была введена, и ситуация с пандемией несколько стабилизировалась в 2021-2022 годах, отрасль

производителей ККТ и центров их обслуживания не понесла слишком много убытков в сравнении с другими.

Эту динамику также подтверждает и аналитика BusinesStat (см.табл. 1).

Таблица 1. Предложение контрольно-кассовых аппаратов в России за 2016–2020 гг.*

Параметр	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
Предложение (тыс. шт.)	811,5	2 235,4	1 801,4	1 643,7	1 124,0
Динамика (% к предыдущему году)	-	175,5	-19,4	-8,8	-31,6

**составлено автором на основе данных [3]*

В 2022 году экономическая ситуация несколько выровнялась, крупные торговые сети снова стали открывать филиалы и в малом бизнесе также появляется прирост в отдельных направлениях хозяйственной деятельности. На данный момент большинство предпринимателей пользуется онлайн-кассами. Данная техника применяется как у микробизнеса, так и используется крупными сетевыми компаниями – для удобства пользователей разработано множество моделей. Линейка устройств включает как компактные смарт-кассы, так и автономные большие модели. Свои разработки сертифицировали уже 68 российских производителей.

Кроме того, введение маркировки новой продукции всё ещё продолжается и будет происходить и в дальнейшем в 2023 году. В ходе этого процесса к кассам необходимо подключать 2D-сканеры для считывания информации и передачи её через ОФД в систему маркировки, а также совершенствовать программное обеспечение.

Таким образом, рынок производителей контрольно-кассовой техники и организаций, предоставляющих услуги по её обслуживанию и усовершенствованию, в ближайшем будущем имеет предпосылки к развитию. А тесная связь ККТ и всей экономики делает его достаточно стабильным даже в условиях сложной экономической ситуации для многих отраслей.

Для организации ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» основными бизнес-процессами в связи с деятельностью организации в сфере оптовой торговли прочей офисной техникой и оборудованием можно назвать: процесс планирования; процесс закупок; процесс отгрузки; процесс продаж; процесс расчётов и подведения итогов.

В дополнение, из-за того, что кроме деятельности в сфере продаж организация также занимается ремонтом, настройкой и техническим обслуживанием офисной техники и оборудования, являясь центром технического обслуживания, то в её основную деятельность также включены следующие процессы: процесс координирования работы мастерской по заявкам клиентов, процесс оформления документации по плановому техническому

обслуживанию и дополнительным заявкам, процесс координирования работы иногородних инженеров.

Вспомогательными процессами в ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» являются:

Менеджмент персонала, бухгалтерский учёт и составление баланса, менеджмент информации, менеджмент технического обслуживания, контроль и обеспечение качества.

К управляющим процессам ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» можно отнести: стратегическое планирование предприятия, финансовое планирование и контроллинг, менеджмент окружающей среды, оперативное управление процессами, менеджмент качества.

К сопутствующей группе процессов относятся направления, затрагивающие дополнительные сферы деятельности компании: процесс разработки компьютерного программного обеспечения, процесс ремонта контрольно-кассовой техники, промышленного оборудования и компьютеров.

К бизнес-процессам группы развития можно отнести недавно добавившийся процесс продажи товаров через маркетплейсы (например, Озон), который находится в процессе тестирования.

Среди возможных процессов категории совершенствования, которые находятся пока только в разработке, особенно выделяется процесс перехода на электронный документооборот, введённый для оптимизации взаимодействий с поставщиками и заказчиками. Однако этот процесс находится на начальной стадии создания и пока не до конца введён в организации и связан с общей системой остальных бизнес-процессов.

Так как ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» является малым предприятием, то в организации нет готовых схем использующихся бизнес-процессов, поэтому ниже будут представлены несколько самостоятельно разработанных графических моделей без углубленной детализации. Данный формат был выбран из-за его наибольшего удобства, что представлено в процессе сравнения способов описания бизнес-процессов.

Рассмотрим схемы основных бизнес-процессов.

Для процесса планирования нет разработанной схемы, так как он наиболее нестабильный и производится непосредственно высшим управленческим персоналом исходя из многих внешних и внутренних факторов.

В процессе продаж участниками являются клиент и менеджер торгового зала. В одном из вариантов развития ситуации может понадобиться участие ответственного за склад.

Однако, в частном случае, если запрос по закупке производится от крупной организации, то сроки поставки и стоимость могут согласовываться начальником отдела по работе с клиентами или даже директором.

В качестве программного обеспечения в этом процессе используется клиентская база 1С: Предприятие – ЦТО ККМ.

На рис. 1 рассмотрена общая схема бизнес-процесса продажи.

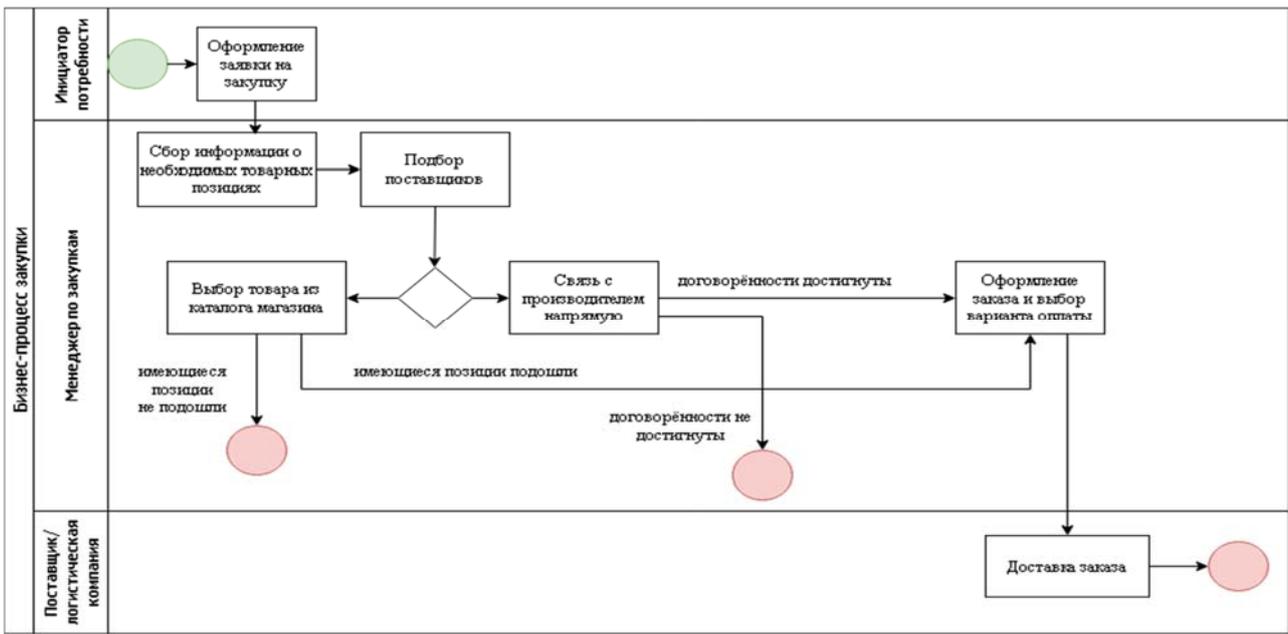


Рис. 1. Бизнес-процесс продаж ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС»

*составлено автором с использованием онлайн-сервиса *Diagrams.net*

В процессе закупок список участников также зависит от масштабов. Это могут быть как внутренние закупки фирмы для собственных нужд, так и покупка техники, программного обеспечения или необходимых элементов комплектации у поставщиков для основной деятельности фирмы. Внутренние закупки практически не регламентируются и состоят из немногих этапов, в то время как более масштабные закупки для перепродажи имеют множество нюансов. Таким образом, схема процесса закупок представлена в общем виде на рис.2.

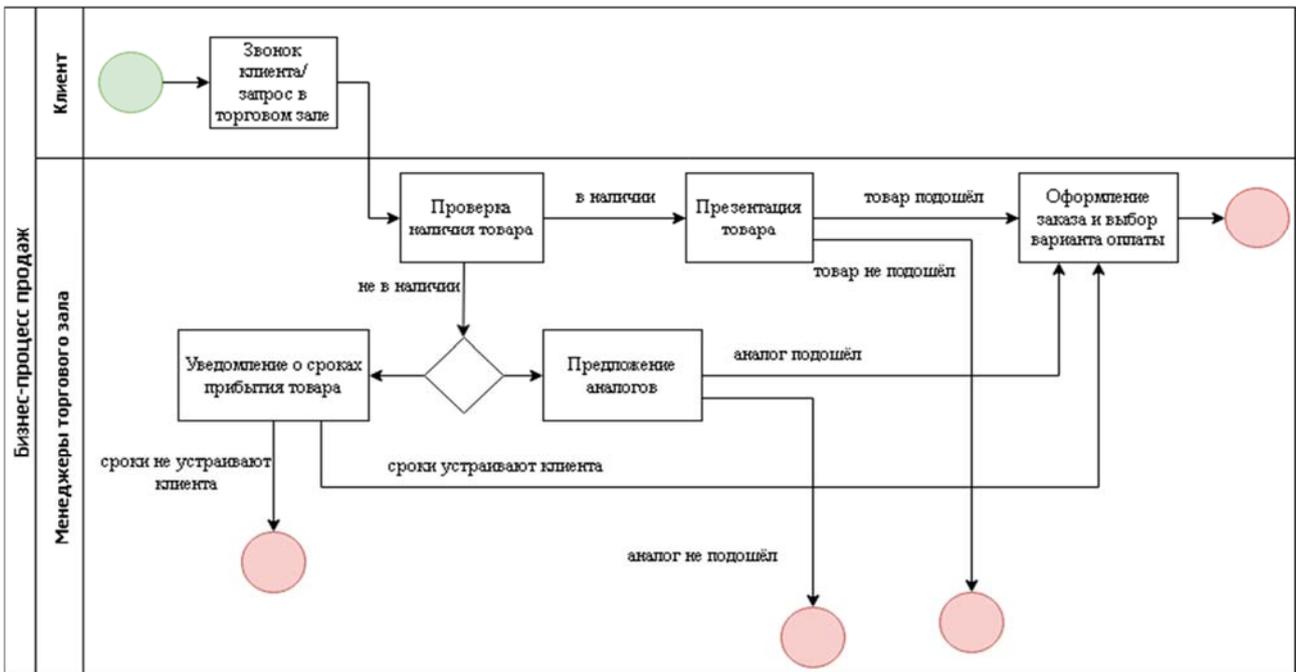


Рис. 2. Бизнес-процесс закупки ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС»

*составлено автором с использованием онлайн-сервиса *Diagrams.net*

Процесс отгрузки может иметь больше или меньше пунктов в зависимости от места нахождения товара и стартовой точки.

Если начать рассматривать процесс с момента заказа, то в него должна быть включена изначальная передача технической продукции от производителя к ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» и затем уже комплектация и отгрузка конечному покупателю. То есть здесь отгрузка происходит два раза – сначала в организацию, а потом уже из неё.

Или же если покупатель заказывает товар, который имеется на складе или в торговом зале, то в этом случае схема сжимается до конкретной отгрузки покупателю.

Так как с точки зрения организации отгрузка ей товара для перепродажи является скорее более детализированной частью процесса закупки, нежели отдельным значимым бизнес-процессом, то ниже рассмотрим именно схему отгрузки конечному покупателю, представленную на рис. 3.

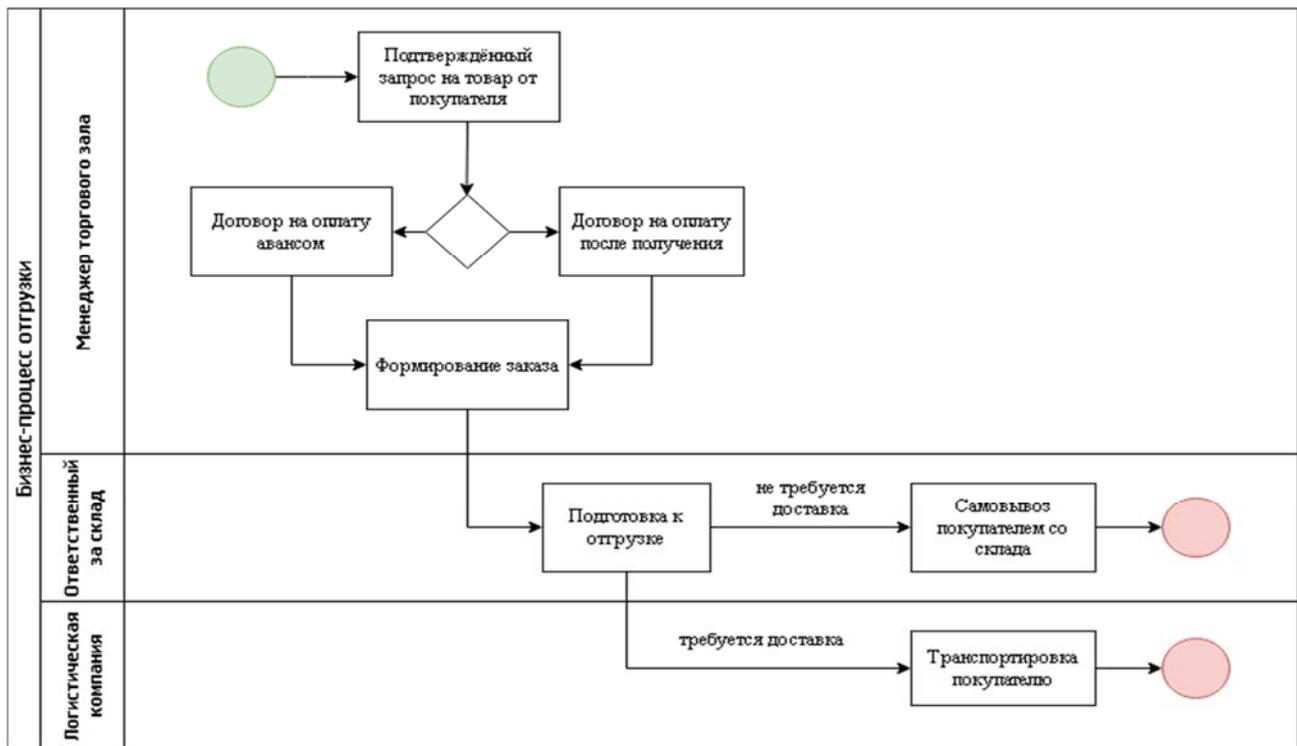


Рис. 3. Бизнес-процесс отгрузки ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС»

**составлено автором с использованием онлайн-сервиса Diagrams.net*

Стандартный этап заявки на возврат ТМЦ, который обычно имеется в бизнес-процессе отгрузки, в данном случае не предусмотрен, так как склад ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» находится в здании организации, и нет необходимости оформлять перемещение с него в отдельный этап.

Последний из основных процессов – бизнес-процесс расчётов и подведения итогов – также не выводится для ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» в конкретную графическую схему. Высшее руководство подводит итоги хозяйственной деятельности исходя из своих соображений, задействуя

начальников отделов (в той мере, насколько их касаются итоги определённой деятельности) и главного бухгалтера, поэтому данный процесс сложно регламентировать и уложить в стройную последовательность действий.

Таким образом, контроль над ним и его проведение отдаётся на откуп директору, поэтому организация не нуждается в продумывании этого аспекта хозяйственной деятельности с обязательным занесением в раздел других, более проработанных и широко используемых сотрудниками, процессов.

Рекомендации по оптимизации деятельности предприятия должны разрабатываться на основе результатов диагностики и быть индивидуальными в случае каждой конкретной организации. Они могут зависеть от особенностей типа хозяйственной деятельности, слабых мест предприятия, его целей и задач.

Процесс оптимизации деятельности важно организовывать, учитывая следующие базовые принципы:

- 1) совершенствование бизнес-процессов основано на четком формулировании целей и анализе итогов диагностики процессов;
- 2) чтобы изменения были эффективны необходимо планирование и определённые ресурсы – персонал, средства, время и др.;
- 3) обучение и развитие персонала, приводящее к возможности формирования коллективных усилий, необходимо для достижения успеха;
- 4) совершенствование процессов должно происходить непрерывно, иметь системность и затрагивать процесс в целом, а не только его отдельные элементы;
- 5) руководство организации должно принимать активное участие в улучшениях.

Все мероприятия по совершенствованию бизнес-процессов представляют собой проекты. В ходе их реализации производится мониторинг с помощью метрик, а после окончания может быть проведён повторный анализ процесса, позволяющий подтвердить достижение поставленных изначально целей. Далее достигнутые изменения поддерживаются с помощью регулярных мероприятий.

Вторым недостаточно спланированным бизнес-процессом, находящимся лишь на стадии разработки, является процесс электронного документооборота.

На сайте одного из операторов ЭДО можно увидеть следующее определение: «Электронный документооборот (ЭДО) — это процесс, который ускоряет и упрощает передачу информации клиентам, поставщикам, госорганам и внутри компании, позволяет контролировать взаиморасчеты между организациями или территориально удаленными подразделениями. Все документы при этом создаются в электронном виде, подписываются электронной подписью, а значит, имеют юридическую силу» [2].

Преимуществами ЭДО являются:

- 1) В работе с электронным документооборотом можно отслеживать все этапы обработки документа, поэтому сразу можно понять, на ком «завис» процесс передачи и подписания.
- 2) ЭДО снижает количество рутинной работы, а значит, уменьшается количество ошибок в оформлении документов и потери времени.

3) Документы в электронном виде не теряются при пересылке, как это может произойти с почтовым отправлением.

4) Каналы связи для передачи документов защищены специальным шифрованием и электронными ключами для входа, что повышает конфиденциальность информации.

5) Уменьшаются расходы на бумагу, печать, канцелярские принадлежности, затраты на отправку почты и содержание архива.

Сейчас в ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» он выглядит следующим образом:

1) В тексте письма с ежемесячной рассылкой на электронные почты контрагентов есть вставка о приглашении работать через ЭДО. Некоторые поставщики и заказчики всё же принимают это к сведению и пишут о своём желании подключиться через один из операторов ЭДО в ответном письме в отдел по работе с клиентами или бухгалтерию.

2) Затем производится обмен идентификаторами и определение, нужен ли роуминг для работы, или можно подключиться напрямую. У ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» подключено три оператора ЭДО – Такском-Файлер, Контур.Диадок и Калуга. Астрал, однако, при этом наиболее удобная выгрузка документов из 1С: Предприятие ЦТО ККМ в 1С: Предприятие для отправки представлена только через сервис Калуга.Астрал.

Также данный оператор удобен тем, что поддерживает связь с другими через роуминг. Единственная проблема может возникнуть при использовании контрагентами СБИСа – в этом случае из-за особенностей программы 1С подключиться не выйдет.

3) Если роуминг не нужен, то приглашение на обмен электронными документами отправляется напрямую в системе. Если нужен – оформляется заявление от организации с печатью и подписью директора и анкета-заявка на сайте 1С ЭДО. После чего программа отправляет обоим участникам приглашения по системе, и после его подтверждения документооборот успешно налажен.

В данном процессе задействованы сотрудники отдела ИТ, отдела по работе с клиентами, бухгалтерия и, при необходимости подписания заявления на роуминг, директор.

Однако в процессе есть множество слабых мест и вопросов, усложняющих работу, которые следовало бы решить.

Во-первых, не определён конкретный сотрудник, в чьи рабочие задачи непосредственно входит обязанность принятия запросов, настройки ЭДО и последующая отправка документов и отслеживание их подписания. В некоторой степени этим занимаются сотрудники отдела информационных технологий, частично менеджеры отдела по работе с клиентами, частично бухгалтерия.

Из-за такого разброса работа часто производится дольше, чем могла бы при более чёткой систематизации. Часть заявок от контрагентов, желающих подключить ЭДО, могут и вовсе теряться среди других писем корпоративной почты, если в данный момент получающий их сотрудник сильно занят другими рабочими задачами.

Во-вторых, нет понятной системы отслеживания подключённых к ЭДО контрагентов в 1С: Предприятие ЦТО ККМ. Для разных категорий клиентов там существуют свои подразделения, но программистами пока не был создан подраздел с работой по ЭДО, что сильно затрудняет идентификацию таких организаций.

Пока клиентов с работой по ЭДО немного, ещё срабатывает вариант с выпиской вручную в отдельный файл списка организаций, но при увеличении их количества, несомненно, будут сложности с тем, чтобы по памяти определять, кому отсылать документы по ЭДО, а кому по почте, и таким образом может происходить ненужное дублирование.

Также необходимо наладить автоматизированную выгрузку документов из 1С: Предприятие ЦТО ККМ в 1С: Предприятие. Более конкретно рассмотреть тех контрагентов, которым в первую очередь требуется подключение ЭДО. Например, они находятся в отдалённом районе обслуживания, и документы, отправленные по почте, могут быть утеряны.

Согласно проведённому статистическому исследованию, около 60% контрагентов, с которыми у ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» заключен договор ежемесячного технического обслуживания, задерживают возврат подписанных актов выполненных работ в текущий рабочий месяц (и возвращают в лучшем случае в следующем, или через один), из них около 20% имеют задержки в документах более трёх месяцев, и 10% - задержки от четырёх месяцев и более.

Причиной этого может быть как погрешность почты (письмо может быть утеряно, отправлено не на тот адрес, или же просто доставляться очень долго), так и халатность бухгалтерии контрагентов, которые длительное время не отправляют возвратные документы со своими подписями или же вовсе теряют их.

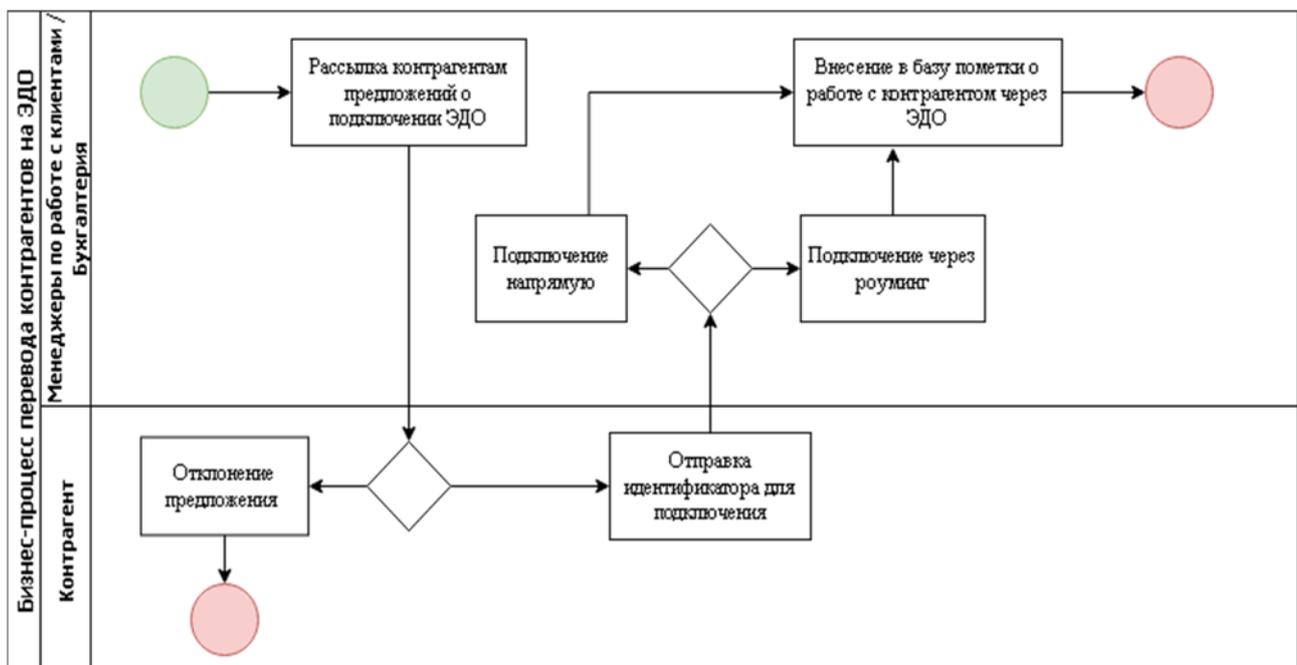


Рис. 4. Бизнес-процесс перевода контрагентов с бумажного документооборота на электронный

**составлено автором с использованием онлайн-сервиса [Diagrams.net](https://www.diagrams.net/)*

Таким образом, наиболее целесообразно было бы установить электронный документооборот, начав подключение с самых «неблагонадёжных» в плане возврата документов контрагентов, уже более конкретно договариваясь с ними напрямую через переписку по электронной почте или личный звонок в их бухгалтерию. Затем, отсеяв из них те компании, у которых не подключён ЭДО, и обменявшись идентификаторами с теми, у кого он есть, перейти на тех контрагентов, которые документы возвращают, но с некоторой задержкой. И после тех же действий предложить перейти на ЭДО уже тем организациям, с которыми на данный момент налажен хороший бумажный документооборот, и потери в документах случаются очень редко.

В итоге графическая схема в общем виде будет выглядеть следующим образом (см. рис. 4).

Сам процесс отправки документов планируется лишь как подраздел процесса оформления документации по плановому техническому обслуживанию и дополнительным заявкам, а также любого процесса, связанного с выпиской документов (в том числе подписания договоров, дополнительных соглашений, отправки накладных и т.п.) контрагентам, с которыми есть связь по ЭДО.

В связи с тем, что организация сотрудничает с множеством контрагентов, процесс перехода от бумажного документооборота, производящегося с помощью почтовых отправлений, полностью на ЭДО очень трудоёмок и займёт длительное время, но частично исправить задержки по отдельным клиентам можно в течение ближайших двух месяцев без отрыва сотрудников от других должностных обязанностей.

Заключение

Предложенные варианты для усовершенствования бизнес-процессов достаточно рациональны и не требуют сильных денежных вложений или найма новых сотрудников, а значит, привести их к исполнению не будет для организации проблематично.

Так как ООО «ПКП-ТОРГСЕРВИС» является малым предприятием, то в организации нет готовых визуальных схем использующихся бизнес-процессов, поэтому в статье были представлены несколько самостоятельно разработанных графических моделей без углубленной детализации. Данный формат был выбран из-за его наибольшего удобства, что рассматривалось в процессе сравнения способов описания бизнес-процессов.

Однако на основе отслеживаемой деятельности можно сказать, что бизнес-процессы организации в устно закреплённой между сотрудниками и руководством форме проработаны достаточно хорошо и работают эффективно. При этом есть направления, которые следовало бы развить – особенно это заметно в части работы с электронным документооборотом и продажами на маркетплейсах.

Проработка новых направлений продаж поможет компании развиваться, используя всё большие возможности рынка, а понятная и удобная система ЭДО

позволит более эффективно контактировать с поставщиками и покупателями, избегая минусов бумажного документооборота.

Список использованных источников:

1. Ведомости. Кассовый рынок в России: настоящее и будущее // Ведомости [сайт]. – URL: <https://www.vedomosti.ru/salesdepartment/2019/02/25/kassovii-rinok-v-rossii-nastoyaschee-i-budushee?ysclid=ldbegchs90180406743> (дата обращения 13.11.2022). – Текст: электронный.
2. СБИС. Электронный документооборот [Электронный ресурс] // СБИС: Интернет-портал. – URL: https://sbis.ru/articles/edo/chto_takoe_edo?ysclid=lbovztin9g481259685 (дата обращения: 25.12.2022). – Текст: электронный.
3. BusinesStat. Анализ рынка контрольно-кассовых аппаратов в России в 2016-2020 гг, оценка влияния коронавируса и прогноз на 2021-2025 гг. // BusinesStat. [сайт]. – URL: https://businesstat.ru/images/demo/cash_registers_russia_demo_businesstat.pdf (дата обращения 13.11.2022). – Текст: электронный.
4. Лаппо А.В. Особенности внедрения контрольно-кассовой техники на примере малого бизнеса в условиях развития цифровой экономики // Сквозные технологии цифровой экономики. – 2019. – С. 75-78.
5. Ефремов А. Бизнес-процессы как способ улучшить работу предприятия // Neiros: [сайт]. – URL.: <https://neiros.ru/blog/business/biznes-processy-kak-sposob-uluchshit-rabotu-predpriyatiya/> (дата обращения: 15.12.2022). – Текст: электронный.
6. Мадера А.Г. Моделирование и оптимизация бизнес-процессов и процессных систем в условиях неопределенности // Бизнес-информатика. – 2017. – №4 (42). – С. 74-84.
7. Ротер М. Учись видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности / М. Ротер. – Москва: Альпина Паблишер, 2015. – 136 с.
8. Мадера А.Г. Бизнес-процессы и процессное управление в условиях неопределенности: Количественное моделирование и оптимизация / А.Г. Мадера. – Москва: Ленанд, 2019. – 160 с.
9. Костюкова Е.И. Кассовая реформа и малый бизнес: проблемы и тренды / Е.И. Костюкова, А.В. Романенко // Бухучет в сельском хозяйстве. – 2019. – №7. – С. 44-49.
10. Фролова А.Ю. Оценка уровня конкуренции и анализ текущего состояния рынка онлайн-касс в России / А.Ю. Фролова, Д.Ю. Десятниченко // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2021. – №1-2(71). – С. 181.

Сведения об авторе / Information about the author:

Морозова Наталья Сергеевна – к.э.н., доцент, заведующий кафедрой «Учет и информационные технологии в бизнесе», Липецкий филиал ФГБОУ ВО «Финансовый

университет при Правительстве РФ», E-mail: NSMorozova@fa.ru / *Morozova Nataliya Sergeevna* – Lipetsk branch of the Financial University under the Government of the Russian Federation, E-mail: NSMorozova@fa.ru

SPIN РИНЦ 2879-1409

ORKID 0000-0001-5094-8287

Дата поступления статьи: 09.03.2023

Принято решение о публикации: 28.03.2023

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.
Конфликт интересов: автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.