

Маркина А.Г.

*Научный руководитель: доцент Ю.Д. Мякишев  
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного  
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23  
E-mail: markina95@list.ru*

### **Основные направления улучшения финансового состояния организации по оказанию услуг**

Роль своевременного и качественного анализа финансового состояния организации, поиск методов его укрепления и повышения финансовой устойчивости в условиях рыночной экономики возрастают.

Общий центр обслуживания (ОЦО) – это модель бизнеса, при которой типовые операции подразделений компании передаются в специализированный центр. С помощью ОЦО подразделения компании могут сосредоточить свои ресурсы на решении целевых задач.

Все административно-управленческие функции (бухгалтерский учёт, работа с персоналом, закупки, продажи, казначейство) консолидирует специально создаваемая бизнес-единица внутри холдинговой структуры, тем самым повышая эффективность процессов всей организации.

Наиболее распространенными слабыми сторонами ОЦО являются:

- высокий уровень текучести сотрудников вследствие большой интенсивности работы, низкой оплаты труда и ограниченности возможностей карьерного роста;
- высокий уровень себестоимости услуг;
- трудоемкость обработки бухгалтерских, финансовых и кадровых документов;
- получение чистой прибыли находится на низком уровне.

Одним из основных путей улучшения финансового состояния общего центра обслуживания является снижение себестоимости предоставляемых услуг. К основным источникам снижения себестоимости можно отнести:

- анализ текущих бизнес-процессов “как есть” с целью повышения их эффективности, согласование и обеспечение перехода на процессы “как должно быть”;
- повышение производительности путем смены системы оплаты труда;
- выявление узких мест технологических процессов и внедрение малой автоматизации;
- сокращение затрат на поиск, доставку, верификацию и ввод документов за счёт централизации их обработки (отказ от бумажных первичных документов и внедрение электронного документооборота);
- внедрение инновационных технологий (роботизации);
- высвобождение штатных единиц (ликвидация потерь рабочего времени).

Так же путем улучшения финансового состояния можно считать наращивание кадрового потенциала предприятия. Реализация этой меры возможна за счет:

- внедрения новых форм, методов мотивации (материальной и нематериальной) и стимулирования высокопроизводительного и качественного труда;
- снижения уровня несоответствия оказанных услуг с помощью повышения квалификации персонала и работы;
- разработки методологических подходов к сбору и анализу данных по операционной деятельности ОЦО (SLA/OLA) для дальнейшего мониторинга эффективности и воздействия на процессы;
- создания и развития Проектного офиса в целях совершенствования системы управления общего центра обслуживания.

Развитие ОЦО в части расширения перечня оказываемых услуг и перечня заказчиков. Сюда можно включить следующие мероприятия:

- определение своих преимуществ и недостатков, также преимуществ и недостатков у конкурентов;
- организация визуализации эффективности и прозрачности процессов для повышения инвестиционной привлекательности;
- анализ внутренней информации о заказах и продажах, актуальности каталога оказываемых услуг.

Необходимо грамотно выбрать направления по улучшению финансового состояния, так как от этого в большей части будет зависеть не только дальнейшее функционирование общего центра обслуживания, но и привлекательность для будущих потенциальных инвесторов и заказчиков.