

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 051 Економіка

за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіко-математичне моделювання»

на тему: **«Моделювання бізнес-процесів салону краси»**

Виконавець:

Магістрант обліково-економічного
факультету

Іванова Аліна Георгіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.ф-м.н., проф.

(науковий ступінь, вчене звання)

Якуб Євген Соломонович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА – 2018

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми: в зв'язку з розвитком індустрії краси у всьому світі, виникає необхідність в оптимізації бізнес-процесів, для підвищення якості обслуговування і конкурентоспроможності.

Мета дослідження полягає в підвищенні якості обслуговування клієнтів салону краси шляхом побудови моделі бізнес-процесів.

Завдання дослідження:

1. Аналіз методів та систем моделювання бізнес-процесів.
2. Виявлення проблем салонів краси.
3. Побудування моделі бізнес-процесів салону краси.

Об'єкт дослідження виступає салон краси «Уютний».

Предмет дослідження виступають моделі бізнес-процесів.

Методи дослідження: програмні засоби AnyLogic та Beauty Pro

Інформаційна база дослідження: при написанні кваліфікаційної роботи було використано спеціальну літературу, електронні книги та інтернет сайти

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 91 сторінка. Основний зміст викладено на 83 сторінках. Робота містить 3 таблиці, 11 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Методи та системи моделювання бізнес-процесів»** розглянуто методи та системи моделювання бізнес-процесів, можливості середовища Anylogic щодо моделювання бізнес-процесів.

У другому розділі **«Аналіз діяльності салону краси «Уютний»»** проаналізовано особливості бізнес-процесів в сфері обслуговування, надання загальної характеристики салону краси «Уютний» та розглянуті існуючі проблеми та шляхи їх вирішення.

У третьому розділі **«Моделювання бізнес-процесів в салоні краси «Уютний»»** адаптувано модель "Customer Support Center" до опису бізнес-процесів салону краси «Уютний» та запропоновано використання програми для салону краси Beauty Pro.

ВИСНОВКИ ТА РЕЗУЛЬТАТИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки та результати, основні з яких такі:

1. В роботі були розглянуті методи моделювання бізнес-процесів такі як:
 - метод функціонального моделювання SADT (IDEF0);
 - метод моделювання процесів IDEF3;
 - моделювання потоків даних DFD;
 - метод ARIS;
 - метод Ericsson-Penker;
 - метод технології Rational Unified Process.
2. Описані найбільш поширені WF-системи моделювання бізнес-процесів: "ІНТАЛСВ: Бізнес-процеси" та Microsoft Visio.
3. AnyLogic є дуже ефективний інструмент, який підтримує всі підходи до створення імітаційних моделей: процесно-орієнтований (дискретно-подієвий), системно динамічний і агентний, а також будь-яку їх комбінацію. В AnyLogic можливо побудувати як свої моделі, так і адаптуючи та удосконалюючи існуючі.
4. На підприємствах індустрії краси виділяють кілька груп бізнес-процесів: основні, забезпечуючі, керуючі та бізнес-процеси розвитку.
5. В роботі представлена загальна характеристика та наведена організаційна структура управління салону краси «Уютний».
6. Виявлені основні проблеми бізнесу салону краси такі як:
 - проблеми салонів краси через відсутність цілей;
 - проблеми салонів краси які виникають через бездіяльність працівників;
 - труднощі з пошуком персоналу;
 - як вирішити складності з неефективною системою оплати;
 - труднощі салонів краси через поганий маркетинг;
 - основні складності, пов'язані з конфліктами з клієнтами;
 - проблеми салонів краси через поганий сервіс та низького рівня якості послуг.
7. Сучасні програмні засоби відкривають широкі можливості моделювання бізнес-процесів різної складності. Поєднання трьох підходів імітаційного моделювання, вбудована бібліотека, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс роблять AnyLogic лідером в цій галузі.
8. Реконструкція запропонованої бібліотекою AnyLogic моделі дозволяє розробити нову модель, що описує частину бізнес-процесів, що відбуваються в салоні краси.

9. Експеримент з моделлю дозволяє адміністрації салону зробити практичні кроки щодо усунення недоліків, що виникають на етапі обробки вхідних дзвінків і повідомлень.

10. Збільшення часу очікування дзвінка від однієї до п'яти хвилин дозволяє зменшити частку відмов з 41 до 33%. Збільшення інтенсивності прибуття запитів в два рази призводить до збільшення відмов до 40%. Обробка замовлень двома працівниками зменшує частку відмов до 15%. Підвищення професійних навичок працівників салону (час обробки замовлення 2 хвилини) дозволяє зменшити частку відмов з 15 до 11%.

11. Програма автоматизації серйозно полегшує аналіз роботи салону краси, тому що систематизує багато параметрів діяльності салону, підвищуючи загальну ефективність роботи.

12. За допомогою такого легкого інструменту, як програма для салону краси Beauty Pro, можливо повністю автоматизувати всі бізнес-процеси в салоні краси, і як наслідок спростити роботу адміністратора, директора, скоротити витрати салону, а також мати повну картину по роботі бізнесу салону краси.

АНОТАЦІЯ

Іванової Аліни Георгіївни,
(*прізвище та ініціали студента*)
«Моделювання бізнес-процесів в салоні краси»,
(*назва кваліфікаційної роботи*)

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності
«051 Економіка» за магістерською програмою «Економіко-математичне моделювання»,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів.

Об'єкт дослідження – салон краси «Уютний».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти: методи моделювання бізнес-процесів, найбільш поширені WF-системи моделювання бізнес-процесів та можливості AnyLogic.

Проаналізовано: загальну характеристику салону краси «Уютний, основні проблеми бізнесу салону краси.

Запропоновано: адаптування моделі Customer Support Center до процесів обслуговування клієнтів в салоні краси «Уютний» та автоматизування всіх бізнес-процесів в салоні краси за допомогою програми для салонів краси Beauty Pro.

Ключові слова: бізнес-процес, моделювання бізнес-процесів, особливості бізнес-процесів, AnyLogic, салон краси.

ANNOTATION

Ivanova Alina,
(*students surname and initials*)
« Modeling business processes in the beauty salon» ,
(*work title*)
thesis for Master degree in specialty «051 Economics»
sunder the program «Economic-mathematical modeling»,
Odessa National Economic University
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters.

Object of study is beauty salon "Cozy"..

Diploma thesis deals with theoretical aspects of methods of business process modeling, the most common WF-systems for business process modeling and AnyLogic capabilities.

The analysis of the development of general characteristics of the beauty salon "Cozy, the main problems of the business of beauty salon..

Analyzed: adaptation of the Customer Support Center model to customer service in the beauty salon "Cozy" and automation of all business processes in the beauty salon with the help of Beauty Pro beauty salon program.

Keywords: business process, business process modeling, business process features, AnyLogic, beauty salon.