

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАТОВСКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**ВЛИЯНИЕ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО УЧЕТА ЕГАИС
НА КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 537 группы

по направлению 27.03.02 «Управление качеством»

факультета нано- и биомедицинских технологий

Чесноковой Алисы Олеговны

Научный руководитель

к.ф.-м.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.М. Ревзина

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.ф.-м.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2017

Введение. Актуальность дипломной работы. В настоящее время практически каждого человека от 18 лет и старше волнует проблема некачественной алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Вопреки всей борьбе против контрафактной продукции, до сих пор на прилавках сетевых и в маленьких розничных магазинах появляется некачественная алкогольная продукция. В следствие чего в стране не сильно изменился показатель смертности от «левого» алкоголя, до начала внедрения системы ЕГАИС и до начала борьбы с некачественной спиртосодержащей продукцией.

Россия является одной из самых крупных стран, употребляющая алкогольную продукцию, а также является одной из лидирующих стран, где продукция является контрафактной. Именно из-за этого, в год умирают порядка 500 тысяч человек.

В начале 2010 года государство положило начало борьбы с употреблением алкоголя. Был введен запрет на продажу спиртосодержащей продукции до 23:00, в дальнейшем время изменили до 22:00, а также алкоголь было запрещено продавать до 10:00. Были повышены цены на всю алкогольную продукцию, повысились цены на акциз, также в дальнейшем была запрещена реклама алкоголя по телевидению и в интернете[1]. Подобные меры положительно сказались на употреблении гражданами алкоголя. Но тем не менее, контрафактная продукция в стране осталась.

В связи с этим чрезвычайно важное значение имеет эффективная система ЕГАИС, так как она положительно влияет на повышение качества алкогольной продукции.

Объектом исследования в дипломной работе является алкогольный рынок в Российской Федерации.

Предметом исследования является рассмотрение особенностей системы ЕГАИС.

Цель дипломной работы – рассмотреть влияние внедрения системы ЕГАИС на качество обслуживания клиентов.

Задачи дипломной работы:

- изучить функционирование и развитие ЕГАИС, как системы управления;
- собрать информацию, характеризующую основные направления системы ЕГАИС;
- оценить качество программного продукта на примере ЕГАИС;
- проанализировать показатели работы системы ЕГАИС на мнении покупателей;
- разработать предложения по улучшению и совершенствованию системы ЕГАИС.

В ходе написания дипломной работы были использованы следующие методы: аналитический метод, метод расчета показателей, метод сопоставления и сравнения.

Научная новизна работы состоит в том, что проделанная работа отражает мнение о системе именно со стороны клиентов, работников, которые сталкивались, либо же никогда не имели представления о системе ЕГАИС. Система ЕГАИС положительно влияет на повышение качества алкогольной продукции, но непонятно, как данная система влияет на обычных людей.

Практическая значимость дипломной работы определяется тем, что за время написания диплома, собрана информация, характеризующая организационные и экономические параметры деятельности системы ЕГАИС. К тому же изучена информация, характеризующая основные направления государственной системы. Приобретен опыт анализа деятельности единой государственной системы и разработки предложения по оптимизации показателей ЕГАИС.

Основная гипотеза дипломной работы – если в систему ЕГАИС внести усовершенствования, либо же добавить какие-то дополнительные нововведения, то она станет идеальна для борьбы с контрафактной алкогольной продукцией.

Введение раскрывает актуальность дипломной работы, цели, задачи, которые необходимо выполнить в процессе написания диплома, а также научную и практическую значимость работы. В первой и второй главах рассматривает общая информация и характеристики системы ЕГАИС. В третьей главе описаны результаты опросов клиентов, а также представлены предложения по улучшению качества системы ЕГАИС. В заключении подводятся итоги всей проделанной работы.

Структура дипломной работы. Дипломная работа состоит из условных обозначений и сокращений, введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

1.1 Общая характеристика системы ЕГАИС

ЕГАИС (Единая государственная автоматизированная информационная система) — автоматизированная система, предназначенная для государственного контроля над объёмом производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции [2].

Основная функция ЕГАИС – обеспечить информационно-технологическую поддержку задач, закреплённых в Федеральном законе № 171-ФЗ от 22 ноября 1995 года «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции»: Государственное регулирование в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции направлено на защиту экономических интересов Российской Федерации, обеспечение нужд потребителей в указанной продукции, а также на повышение её качества и проведение контроля над соблюдением законодательства, норм и правил в регулируемой области [3].

Согласно утверждениям производителя, ЕГАИС позволяет:

1. обеспечивать полный и достоверный учёт производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также возможность детализации до субъекта РФ, производителя, вида, наименования продукции, крепости, объёма, правильности начисления акциза;
2. обеспечивать учёт импортного спирта и алкогольной продукции с контролем правильности начисления акциза;
3. обеспечивать учёт федеральных специальных марок и акцизных марок;
4. производить анализ состояния и график развития производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции на территории РФ и её регионов;
5. усложнить, исключить продажу контрафактной алкогольной продукции за счёт проверок, сопровождающих товар, документов, которые удостоверяют законность производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции.

Основные задачи ЕГАИС:

- Государственный учет производства алкогольной продукции, а также учет оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.
- Защита экономических интересов государства в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, в том числе, повышение налоговых поступлений в бюджет;
- Повышение качества продукции, контроль за соблюдением законодательства, норм, правил в данной области и исключение продаж контрафактной алкогольной продукции;

□ Информационная поддержка органов государственной власти и органов власти субъектов РФ, контролирующая соблюдение законодательства в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также лицензионного законодательства.

1.2 Главные составляющие системы ЕГАИС

АСИиУ (автоматические средства измерения и учёта концентрации объёма безводного спирта в готовой продукции) – это источник данных, который фиксируется в ЕГАИС предприятием, закупающий алкогольсодержащее сырьё, а также занимается производством спирта и алкогольной продукции.

УТМ — универсальный транспортный модуль. Программа, которую устанавливают участнику рынка алкогольной продукции. Используется для передачи данных между системой ЕГАИС и учетной системой участника.

При поставке алкогольной продукции, производитель должен передать информацию о партии алкоголя в УТМ, который в свою очередь передаст эти сведения в центральную базу данных ЕГАИС.

При получении алкоголя получатель обязан принимать алкоголь только при наличии информации о поставке в ЕГАИС. Если же данной информации в системе ЕГАИС нет, значит производитель поставляет контрафактную алкогольную продукцию. При получении партии алкоголя участник-получатель обязан подтвердить факт получения, передав в УТМ сообщение [4].

Технически УТМ представляет собой 3 службы: Transport¹, Transport-Updater² и Transport-Monitoring³ и базу данных для хранения сообщений.

¹ Transport — это основная служба, которая осуществляет обмен с сервером ЕГАИС

² Transport-Updater — служба, которая нужна для обновления программных модулей основной службы.

³ Transport-Monitoring — служба, предназначенная для наблюдения за первыми двумя службами и автоматическом их запуске в случае остановки

⁴ Java — сильно типизированный объектно-ориентированный язык программирования, разработанный компанией Sun Microsystems

Transport — это основная служба, которая осуществляет обмен с сервером ЕГАИС. Представляет собой веб-сервис с Java4-апплетами, обменивающийся по порту 8080 сообщениями с учетной системой участника и отправляющий/принимающий эти файлы на сервер ЕГАИС.

Transport-Updater — служба, которая нужна для обновления программных модулей основной службы. При останове работы данной службы автоматически останавливается и Transport.

Transport-Monitoring — служба, предназначенная для наблюдения за первыми двумя службами и автоматическом их запуске в случае остановки. Данная служба не является критичной для работоспособности, УТМ работает и при неработающем Transport-Monitoring [5].

1.3 Подключение к системе ЕГАИС

Абсолютно любые действия с алкогольной и спиртосодержащей продукцией должны быть отражены в системе ЕГАИС (прием, поступление на склад, списание или же продажа). В части работы с поставщиками ЕГАИС работает с 1 января 2016 года. Продажи алкоголя конечному потребителю с помощью ЕГАИС стали обязательными с 01 июля 2016 года [6].

ЕГАИС – это удобная система контроля за алкогольным и спиртосодержащим рынком России, причем как за крепкими спиртными напитками, так и за слабоалкогольной продукцией. Уровень контроля зависит от крепости напитка и типа бизнеса, но в целом система позволяет отслеживать всю цепочку движения алкоголя от поставщика или дистрибьютора до конечного потребителя, и не позволяет продавать контрафактный товар. Благодаря ЕГАИС, участники рынка, начиная от ФНС и службы Росалкогольрегулирования до конечного потребителя, могут проверить «историю» происхождения любой бутылки.

Правила приемки любых спиртных напитков на склад для всех одинаковые. Правила продажи алкогольных напитков зависят от крепости

самого напитка, формы собственности предприятия (ИП и ООО) и от того, предполагается ли продажа в розлив.

Если деятельность торговой организации связана с продажей спиртных напитков, то на кассовый аппарат должен быть установлен программный модуль, который в процессе работы будет пересылать данные в систему ЕГАИС. Все это происходит автоматизировано и никаких отчетов владельцам компаний подготавливать нет необходимости [7].

Собранные таким образом данные позволяют:

- производить точный учет производства и оборота спиртосодержащей продукции, в том числе в разрезе видов продукции, объема, крепости с детализацией по субъектам РФ;

- вести учет импортной алкогольной продукции, анализировать продажи в разрезе страны происхождения, импортера, поставщика и производителя, наименования, объема и крепости;

- вести учет акцизных и специальных федеральных марок;

- анализировать тенденции развития производства и оборота спиртосодержащей продукции;

- бороться с контрафактной продукцией, контролируя документооборот между покупателем и продавцом.

Именно борьба с контрафактной продукцией – основная миссия этой системы, так, как только по некоторым подсчетам она составляет порядка 30% от всего рынка [8].

Для того, чтобы подключиться к системе ЕГАИС, необходимо:

1. Интернет. Торговая точка должна быть оснащена интернетом. Без него система и ПО работать не будут. Официальные требования к скорости – не менее 256 кбит/с.

2. КЭП и JaCarta. Начать подключение к ЕГАИС нужно с приобретения крипто-ключа JaCarta с записанной квалифицированной

электронной подписью (КЭП). КЭП нужна, чтобы подписывать электронные документы в ЕГАИС. JaCarta можно приобрести в любой компании, лицензированной ФСБ. КЭП можно получить в «ЦентрИнформ». Для корректной работы ЕГАИС каждая отдельная торговая точка с уникальным КПП должна для отчетности иметь свои JaCarta и КЭП. Индивидуальным предпринимателям достаточно приобрести одну JaCarta с записью КЭП, независимо от количества торговых точек. Для получения электронной подписи в ЦентрИнформ кроме крипто-ключа JaCarta необходимо принести следующие документы: выписка из ЕГРЮЛ, СНИЛС, ИНН, ОГРН, паспорт. Электронная подпись оплачивается на год. Потом процедуру записи необходимо повторять.

3. Универсальный транспортный модуль (УТМ) – приложение, которое позволяет отправлять данные в ЕГАИС. Его можно скачать на компьютер с официального сайта egais.ru.

Итак, сначала нужно получить JaCarta с записью КЭП. Затем идет регистрация на официальном сайте egais.ru (для доступа в личный кабинет также потребуется цифровая подпись). После этих действий дается возможность скачать УТМ. Затем далее, подключается товароучетная программа для ЕГАИС, устанавливается кассовая программа, которая совместима с системой ЕГАИС. Также нужен 2-D сканер для считывания «алкогольных» штрих-кодов и фискальный регистратор с функцией печати QR-кодов [9].

Для подключения к системе ЕГАИС обязательно необходим сканер двухмерных штрих кодов (приложение А). Работа его должна быть бесперебойной, так как если акцизные марки будут считываться со сбоями, то алкоголь не сможет быть продан через кассу магазина. При этом не обязательно, что алкогольный напиток был получен нелегально – просто сканер не смог считать поврежденный, плохо напечатанный или затертый код (что часто случается в процессе транспортировки).

Двухмерный штрих код сравнительно недавно стал использоваться на отечественных товарах. До него на продукции использовался линейный штрих код, но он не позволяет зашифровать того количества информации, которое необходимо для функционирования ЕГАИС. Обычные сканеры, в большинстве своем использующиеся в торговых точках, не могут прочесть двухмерный код.

Двухмерные ручные сканеры – более современные устройства, которые считывают информацию одновременно по горизонтали и вертикали, то есть в двух измерениях. Кроме того, мощный лазер позволяет считывать не только сам код, но и подписи и изображения, попадающие в поле сканирования. Еще один несомненный плюс такого устройства – для считывания информации нет необходимости размещать код непосредственно под лучом лазера, он работает на расстоянии до 25 см, что значительно сокращает время на обработку товара кассиром и ускоряет работу. Кроме того, двухмерный сканер считывает и обычные линейные коды [10].

Чтобы выбрать наиболее подходящий сканер, необходимо проанализировать:

□ где он будет использоваться. Если сканер необходим только для работы в помещении магазина, то подойдет обычная универсальная модель. Для работы на складах, в условиях пониженных температур и высокой влажности, лучше выбрать защищенный сканер. Так как такие модели относятся к промышленному классу, то стоимость их будет дороже, но и срок службы в разы больше;

□ как организовано рабочее место – будет ли сканер установлен на столе или сотрудник будет держать его в руках. Можно приобрести стационарный сканер, который будет всегда установлен на столе или гибридный, который может работать в двух режимах;

□ нужна ли мобильность сотруднику – если в процессе работы сотруднику необходимо передвигаться (например, по торговому залу), то лучше выбрать беспроводной сканер;

□ какова проходимость торговой точки, где будет использоваться сканер – если это небольшой магазинчик «у дома», то подойдет самая простая ручная модель. Для магазинов самообслуживания лучше выбрать настольные сканеры, для супермаркетов с большой проходимостью – мощные сканеры с двумя окнами, позволяющими считывать код с двух сторон, не тратя времени на его поиск.

Для организаций, производящих и сбывающих алкогольную и спиртосодержащую продукцию, нарушение порядка учета грозит административными штрафами на основании ст. 14.19 КоАП РФ:

- организации – 150-200 тыс. руб;
- ИП и должностные лица организаций – 10-15 тыс. руб.

Кроме того, с 1 января 2016 года поставщик не сможет отправить продукцию покупателю, не имеющему идентификационного номера в ЕГАИС, и не сможет списать ее со своего склада. Получается, сотрудничество будет невозможным.

При проведении отдельных операций без фиксации в системе, организация может быть обвинена в незаконном обороте алкогольной продукции. Стоит отметить, что сбои в работе никак не повлияют на передачу данных в ЕГАИС – они будут накапливаться и после восстановления связи передадутся на сервер (но не более 3-х дней) [6].

Производитель, который будет вести деятельность, не зарегистрировавшись в ЕГАИС, в судебном порядке лишится лицензии на производство и оборот этилового спирта.

1.4 Порядок организации работ с ЕГАИС

После подключения к системе ЕГАИС рекомендуется вначале провести работу по сопоставлению основных данных конфигурации и ЕГАИС. Если используется РИБ, то сопоставление следует проводить в центральном узле РИБ:

- Внести в справочник контрагентов сведения о производителях и импортерах алкогольной продукции, входящей в ассортимент магазина, указывая ИНН и КПП организаций.
- Сопоставить контрагента конфигурации с организацией ЕГАИС.
- Сопоставить алкогольную продукцию производителя/импортера с номенклатурой конфигурации.
- Сопоставить собственные организации, торгующие в розницу алкоголем.
- Сопоставить организации поставщиков магазинов.

После этого можно начинать работу с системой ЕГАИС в магазинах. Первоначальное сопоставление данных значительно уменьшит количество ошибок при работе с накладными [6].

Работа в магазине:

- Получить из ЕГАИС товарно-транспортные накладные, направленные поставщиком в ЕГАИС для данного магазина.
- Произвести сопоставление новых контрагентов и номенклатуры. Создание новой номенклатуры в магазинах должно строго регламентироваться. Рекомендуется создание новых записей справочника номенклатуры в центральном узле РИБ.
- Оформить поступление товаров, произведя пересчет поступившей продукции.
- После завершения оформления, поступления отправить в ЕГАИС подтверждение.

Заключение. Цель дипломной работы достигнута – рассмотрено влияние системы ЕГАИС на качество обслуживания клиентов. Также в процессе написания дипломной работы были достигнуты главные задачи: была изучена система ЕГАИС, как система управления; была собрана информация, которая охарактеризовала основное направление системы ЕГАИС; оценено качество ПО на примере ЕГАИС; проанализированы все показатели на мнении покупателей; разработано предложение по улучшению работы системы ЕГАИС

Основная гипотеза подтверждена, если добавить некоторые поправки и дополнения, а конкретно – установить фиксированную цену на каждую бутылку алкоголя, то рынок контрафактной продукции уменьшится, так как не будет слишком большой наценки на алкоголь.

Итак, система ЕГАИС вполне неплохо влияет на качество алкогольной продукции, с некоторыми нововведениями, спустя время, когда ЕГАИС будет уже в абсолютно всех магазинах, общепитах, у мелких предпринимателей, то количество некачественной алкогольной продукции уменьшится, а значит уменьшится смертность в РФ от контрафакта.

Список использованных источников

1. Федеральный закон "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции". М.: Проспект, 2012. 32 с.

2. Орехов Д.Н., Назарова И.Б. Комментарий к Федеральному закону от 22 ноября 1995 г. N 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции" (постатейный). "Деловой двор", 2009 г.

3. ГОСТ Р 55299-2012 Продукция алкогольная. Напитки спиртные из зернового сырья, получаемые методом дистилляции. Общие технические условия.

4. А.М. Вендров. Практикум по проектированию программного обеспечения экономических информационных систем. М.: Финансы и статистика, 2006. 192 с.

5. Юрий Сорокин. Легко ли бросить пить. М.: АСТ, Астрель, 2009. 320 с.

6. Л.Ю. Грудцына, А.А. Спектор, Э.В. Туманов. Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации". М.: Юркомпани, 2009. 184 с.

7. В.К. Дмитриев. Критические исследования о потреблении алкоголя в России. М.: SPSL-"Русская панорама", 2001. 368 с.

8. Налоги и налогообложение. М.: Финансы и статистика, 2004. 416 с.

9. Юрий Сорокин. Легко ли бросить пить. М.: АСТ, Астрель, 2009. 320 с.

10. Ю.В. Вохмянина. Противодействие незаконному производству и обороту алкогольной продукции. М.: Проспект, 2014. 240 с.

11. Л.Ю. Грудцына, А.А. Спектор, Э.В. Туманов. Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации". М.: Юркомпани, 2009. 184 с.