

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной информатики

**СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
КАК ИНСТРУМЕНТ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-  
ПРОЦЕССОВ**

(автореферат бакалаврской работы)

студентки 5 курса 581 группы  
направления 38.03.05 - Бизнес - информатика  
профиль Социально-информационные системы в бизнесе  
Социологического факультета  
Гончаровой Виктории Александровны

Научный руководитель  
доцент, кандидат социологических наук,  
доцент

\_\_\_\_\_ С.В. Ситникова  
подпись, дата

Зав. кафедрой  
кандидат социологических наук, доцент

\_\_\_\_\_ И.Г. Малинский  
подпись, дата

Саратов 2019

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность проблемы.** Несмотря на тот факт, что в недалеком прошлом люди не имели понятия, что такое информационные технологии, сегодня они прочно вошли в нашу жизнь и закрепились в ней. Современный мир просто невозможно представить без информационных технологий, свое применение они нашли во всех сферах бизнеса и человеческой деятельности. Информационные технологии - это всегда процедура поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления и, конечно, распространения информации.

Информационные технологии способствуют оптимизации бизнес-процессов обработки информации, снижению трудоемкости использования информационных ресурсов, применению новых форм информационной поддержки любых видов деятельности, при этом экономятся затраты труда, времени, энергии, вещественных средств. Одной из тенденций развития ИТ является глобализация информационного бизнеса. Любой человек может быть сегодня потребителем информации. Возможности информационного рынка не ограничены, но существует довольно жесткая конкуренция между производителями. Другой тенденцией развития ИТ является усложнение характеристики информационного продукта. Он превращается в гибрид между результатом расчетно-аналитической работы и специфической услугой, предоставляемой индивидуальному пользователю ПЭВМ.<sup>1</sup>

Нельзя отрицать тот факт, что информационные технологии в бизнесе привели к росту продуктивности труда. Благодаря этому результату технологического прогресса предприятия смогли модернизировать организационную структуру, производственные мощности, сделать информацию товаром. Даже в сфере малого бизнеса найдется место нововведениям сферы ИТ, не говоря о крупных корпорациях. Бизнес и

---

<sup>1</sup> КиберЛенинка [Электронный ресурс]: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/it-v-sovremennom-mire-vozmozhnosti-zadachi-problemy-perspektivy> (Дата обращения 03.04. 2019 г) Загл. с экрана. Яз. русс.

информационные технологии – это две сопряженные сферы, дополняющие друг друга.

Информационные технологии бизнеса позитивно влияют не только на прибыльность отдельно взятых предприятий, они также повышают и благосостояние экономики в целом, делают рынок более открытым к внедрению инноваций в дальнейшем. Нельзя не отметить и тот факт, что информационные технологии в международном бизнесе – это наиболее приоритетный сектор к инвестированию. Место информационным технологиям найдется в любой отрасли бизнеса и на любом подразделении в организации. Конечно, одномоментное внедрение ряда проектов сферы ИТ затребует первичных инвестиций, которые, к тому же, окупятся в кратчайшие сроки. Информационными процессами в каждой отрасли бизнеса были заполнены собственные потребности предпринимателей: кто-то нуждался в оперативных управленческих решениях, кто-то в контакте с отечественным или зарубежным потребителем, а кто-то в дополнительном источнике заработка.

Для того чтобы понять насколько эффективен бизнес, который опирается на достижения информационных технологий, достаточно рассмотреть несколько простейших примеров. К примеру, информационные технологии в гостиничном бизнесе предоставляют владельцу сразу несколько преимуществ. Во-первых, бизнес получает возможность заинтересовать потенциального клиента не только на локальном рынке, но и за рубежом. Во-вторых, внедрение информационных технологий повышает качество сервиса, надежность взаимосвязи между администрацией и клиентом, показатель привлекательности гостиницы в глазах прогрессивных представителей социума.

Второй пример – это ресторанный бизнес. В этой сфере как будто нет места ИТ, хотя на практике это далеко не так. Именно благодаря ИТ в ресторанном бизнесе появилось множество новинок в виде прогрессивных и экстравагантных решений в этой сфере. То же самое можно сказать и о популяризации различных международных видов кухонь, которое стало

возможным исключительно благодаря ИТ. Роль инноваций в этой сфере бизнеса крайне важна, так как пресыщенный потребитель постоянно требует нечто нового, прогрессивного.

И, напоследок, следует рассмотреть электронный бизнес. Информационные технологии электронного бизнеса – это наиболее инновационное решение в борьбе за потребителя. Сущность электронного бизнеса – это удовлетворение пожелания потребителя без необходимости в преодолении им пространства и траты своего времени. При этом задача электронного бизнеса быть как можно более адаптивным к нововведениям на рынке, это необходимо для того, чтобы оставаться привлекательным для пользователей, которые и обеспечивают такому предприятию доход. Пользователь хочет, как можно более свежую информацию, постоянно улучшающийся сервис, двустороннюю связь с администрацией. Роль ИТ в этом случае обеспечивать выше названные потребности пользователя.<sup>2</sup>

Предприятие, которое выбрано для данной работы, специализируется на предоставлении услуг в сфере общественного питания. В исследовании рассмотрена одна из широко известных информационных технологий – конструктор сайтов WIX и применена для оптимизации бизнес-процесса взаимодействия ресторана «Хьюго» с потребителями услуг.

Актуальность работы обуславливается недостатком научных и практических исследований по данной теме. На сегодняшний день одним из важных факторов для успешного планирования и развития ресторанного бизнеса является определение потенциала использования информационных технологий в этой сфере. Предпринимателям жизненно необходимо видеть перспективы развития ресторанного бизнеса в современных условиях мировой информатизации для поддержания эффективности своей работы и сохранения рентабельности заведения. В целом, тема представляет интерес для представителей бизнеса, малого и среднего предпринимательства. Проблема

---

<sup>2</sup> Информационные технологии в бизнесе [Электронный ресурс]: URL: <http://economyz.ru/informatsionnye-tekhnologii-v-biznese/> (Дата обращения 24.04.2019 г.) Загл. с экрана. Яз. русс. [Электронный ресурс]

определения роли применения информационных технологий в ресторанном бизнесе обусловила выбор темы, цели и задач выпускной квалификационной работы.

**Объектом** исследования является бизнес-процесс взаимодействия ресторана «Хьюго» с потребителями услуг.

**Предметом** – оптимизация бизнес-процесса взаимодействия ресторана «Хьюго» с потребителями услуг с использованием информационной технологии – конструктор WIX.

**Цель** данной работы – показать эффективность применения современных информационных технологий для оптимизации бизнес-процесса взаимодействия ресторана «Хьюго» с потребителями услуг.

Для достижения поставленной цели были выделены следующие **задачи**:

1. Представить основные виды современных информационных технологий, используемых в бизнес-процессах;
2. Представить эффективность использования информационных технологий в сфере общественного питания;
3. Рассмотреть и методологически обосновать необходимость оптимизации бизнес-процесса взаимодействия предприятия с потребителями услуг (на примере ресторана «Хьюго»);
4. Разработать алгоритм создания сайта на базе конструктора WIX и апробировать его работу;
5. Показать эффективность работы оптимизированной системы взаимодействия с потребителями услуг;

**Методологической основой** выступает структурно-функциональный подход, разработанный Дюркгеймом и позволяющий рассмотреть функциональность отдельных единиц системы, влияющих на её качество и целостность.

**Структура работы.** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух разделов, заключения и списка использованных источников.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе выпускной квалификационной работы «Теоретико-методологические основания использования информационных технологий в современных бизнес-процессах» рассматриваются информационные технологии как инструмент оптимизации бизнес-процессов.

В настоящее время информация является одним из ключевых бизнес-активов предприятия или организации, владение и управление ей дает огромные преимущества перед конкурентами, в случае пренебрежения и неиспользования информационных ресурсов, любая компания рискует оказаться на обочине рынка.

Информационные системы безгранично расширили возможности бизнеса за счет практически мгновенного доступа к огромным объемам информации, кроме этого предоставляют инструменты для обработки и анализа полученных данных, то есть существует возможность постоянно из любой точки мира использовать важные для бизнеса данные с целью получения максимальных выгод.

Современные информационные технологии, позволяющие создавать, хранить, перерабатывать и обеспечивать эффективные способы представления информации, стали важным фактором конкурентоспособности и средством повышения эффективности управления всеми сферами общественной жизнедеятельности. Уровень информатизации является сегодня одним из главных факторов успешного развития любого предприятия.

Что касается ресторанного бизнеса, то в настоящее время для того, чтобы удержать постоянных посетителей и привлечь новых в условиях жесткой конкуренции, стильного интерьера и качественной вкусной еды уже недостаточно. Например, несколько лет тому назад удачной инновацией в ресторанном бизнесе считались вызов такси из кафе или бронирование столиков по телефону. Чуть позже самыми модными становились рестораны, в которых можно сделать заказ с доставкой на дом, а также заведения, в которых в различных конкурсах можно было выиграть скидку на обслуживание или, к примеру, ужин на двоих. В современных реалиях необходимо информационное

сопровождение бизнеса, и первое, что хотелось бы отметить, это наличие сайта или мобильного приложения. Наличие собственного сайта в Интернете – это отличная возможность не только просмотреть информацию о ресторане, но и произвести заказ блюда, а затем оплатить его с помощью электронных платежных систем.

Сейчас многие пользователи выходят в Интернет не с компьютера, а с мобильного телефона, поэтому рестораторы уже задумываются о создании мобильной версии сайта, а некоторые и о разработке мобильного приложения. Лидером в области разработки бизнес-приложений для ресторанного бизнеса в России является московская компания UCS (Universal Complicated Systems – ведущий российский разработчик программно-аппаратных комплексов для автоматизации ресторанов, кинотеатров, гостиниц и развлекательных центров), которая занимается созданием приложений для iOS (Apple iPod и iPad) и для Android.

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что повышению конкурентоспособности практически любой организации способствует применение современных информационных технологий, которые позволяют эффективнее управлять компанией, налаживают более стабильные связи между производителями и потребителями товаров и услуг, дают возможность повысить доверие клиентов, более широко применять всевозможные маркетинговые ходы.

Во второй главе «Практика оптимизации процесса взаимодействия предприятия с потребителями услуг с использованием технологии создания сайта на базе конструктора WIX» анализируется деятельность одной из организаций общественного питания – кафе «HUGO Café». У него достаточно неплохие конкурентные преимущества за счет удачного расположения, но при этом отсутствие постоянного контроля за развитием информационного обеспечения опускает на ступень ниже.

В ходе работы был сделан вывод, что HUGO Café требуется создание сайта с продуманным дизайном и интерфейсом. Необходимость данного действия связана в первую очередь с тем, что сайт позволит организовать полноценную обратную связь от клиентов и потенциальных гостей заведения.

Не смотря на то, что данное заведение регулярно выкладывает посты в социальных сетях, они не сказываются на рейтинге и на посещении заведения, что возможно связано с тем, что к данной группе присоединяются уже побывавшие там посетители, которые не нуждаются в рекламе данного заведения, то есть социальные сети не восполняют данную проблему, а сайт позволяет аккумулировать всю информацию об организации в одном месте, располагая ее в структурированном виде, что гораздо удобнее перечитывания всех постов в ленте социальных сетей.

Для реализации данного проекта была выбрана платформа конструкторов сайтов WIX – международная облачная платформа, написанная на Scala, для создания и развития интернет-проектов, которая позволяет конструировать сайты и их мобильные версии на HTML5 с помощью инструментов drag-and-drop.

В ходе работы был создан сайт для HUGO Café, который содержит всю информацию об организации, электронное меню, поддерживает связь клиента с администрацией заведения и т.д. Необходимо отметить, что одной из самых важных вкладок является «Управление заказами». При включении данной части сайта в работу заведения расширяется сфера его услуг, появляется возможность забронировать столик при этом заранее заказать и оплатить интересующие клиента блюда, чтобы не тратить время на ожидание при личном заказе, а также становится возможным заказать еду с доставкой (в HUGO Café уже существует услуга «Еда на вынос», в данном случае она немного модифицируется, не отменяя прежний формат).

Еще одним существенным плюсом является вкладка «Управление клиентами», в которой можно вести учет постоянных клиентов, для которых впоследствии можно проводить целевые акции. Здесь же можно вести прямой диалог с гостями заведения, в режиме реального времени ликвидируя недостатки в обслуживании, разрешении спорных ситуаций, при этом гостям, оставившим отзывы о работе заведения можно предложить купоны со скидками на следующее посещение или применить какие-либо иные маркетинговые ходы.

Таким образом, можно сделать вывод, что информационные технологии способствуют развитию любой сферы деятельности путем оптимизации бизнес-процессов, а, соответственно, снижению трудоемкости, расширению сферы деятельности, применению новых форм информационной поддержки, при этом минимизируются затраты труда, времени, энергии и материальных средств.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Информационные технологии способствуют оптимизации бизнес-процессов обработки информации, снижению трудоемкости использования информационных ресурсов, применению новых форм информационной поддержки любых видов деятельности, при этом экономятся затраты труда, времени, энергии, вещественных средств.

Что касается ресторанного бизнеса, то отсутствие применения информационных технологий в данной сфере ограничивает его современный информационный функционал, значит и эффективность его работы, а также отсутствие сайта тянет за собой ограничения охвата людей по возрасту и способу поиска ресторана в сети Интернет (преимущественно в поисковых системах, т.к. нет сайта). Как уже было сказано выше, социальные сети не восполняют данную проблему, так как далеко не каждый зарегистрирован во всех популярных или некоторых из них сетях, либо, возможно, не пользуется внутрисетевым поиском от незнания или неумения. Также сайт позволяет аккумулировать всю информацию об организации в одном месте, располагая ее в структурированном виде, что гораздо удобнее перечитывания всех постов в ленте социальных сетей.

Создание сайта позволит разместить электронное меню с возможностью он-лайн оплаты, что, несомненно, будет еще одним преимуществом перед конкурентами. Следовательно, позволит ресторану расширить и улучшить свою клиентскую базу, повысить уровень осведомленности гостей о конкретных услугах заведения и, в дальнейшем, его посещаемости.

Таким образом, наличие сайта в организации будет выгодным вложением для улучшения взаимосвязи с клиентами в дополнение к существующим

способам или, возможно, будет выгоднее отказаться от некоторых устаревших, малоэффективных способов и направить вектор деятельности на эффективное развитие информационной технологии.

В ходе работы был создан сайт с помощью платформы для конструирования WIX. С помощью специализированных шаблонов данного конструктора сайт создается легко, не требуя каких-либо специальных знаний и навыков, помогает дистанционно визуализировать преимущества заведения.

Необходимо отметить, что одной из самых важных вкладок является «Управление заказами». При включении данной части сайта в работу заведения расширяется сфера его услуг, появляется возможность забронировать столик при этом заранее заказать и оплатить интересующие клиента блюда, чтобы не тратить время на ожидание при личном заказе, а также становится возможным заказать еду с доставкой (в HUGO Café уже существует услуга «Еда на вынос», в данном случае она немного модифицируется, не отменяя прежний формат).

Еще одним существенным плюсом является вкладка «Управление клиентами», в которой можно вести учет постоянных клиентов, для которых впоследствии можно проводить целевые акции. Здесь же можно вести прямой диалог с гостями заведения, в режиме реального времени ликвидируя недостатки в обслуживании, разрешении спорных ситуаций, при этом гостям, оставившим отзывы о работе заведения можно предложить купоны со скидками на следующее посещение или применить какие-либо иные маркетинговые ходы.

Таким образом, можно сделать вывод, что современные информационные технологии способствуют развитию любой сферы деятельности путем оптимизации бизнес-процессов, и, соответственно, снижению трудоемкости, расширению сферы деятельности, применению новых форм информационной поддержки, при этом минимизируются затраты труда, времени, энергии и материальных средств.