

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

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

Кафедра социальной информатики

**АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ НА ПРЕДПРИЯТИИ (НА
ПРИМЕРЕ КАЛЬЯННОГО КЛУБА «КООМАР НООКАН-ВАР»)**

(автореферат бакалаврской работы)

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

Научный руководитель
Ассистент

_____ В.В. Плехов
подпись, дата

Зав. кафедрой
кандидат социологических наук, доцент

_____ И.Г. Малинский
подпись, дата

Саратов 2021

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Эффективный результат деятельности любой организации различного масштаба имеет значительную зависимость от информационного обеспечения компании. Этот факт играет особо важную роль в условиях повышенной конкуренции в современных рыночных условиях.

Грамотно спроектированная и эффективно используемая информационная система предоставляет предприятию возможность более оперативно осуществлять свою деятельность, затрачивая на это меньше временных и трудовых ресурсов. Информационная система является определенным видом инвестиций в деятельность компании, который позволяет сократить определенные издержки в будущем, возникающие ввиду возможных ошибок, возникающих под воздействием человеческого фактора, а также снижением времени, потраченного на какие-либо процессы, которые существенно упрощаются благодаря автоматизации.

Актуальность данной темы исследования обусловлена тем, что внедрение и использование информационной системы на предприятии, особенно работающем непосредственно с людьми, позволит не только максимально эффективно и быстро решать различные задачи и вопросы, возникающие в процессе хозяйственной деятельности компании, ускорить принятие управленческих решений, повысить лояльность клиентов, но и сократить значительную часть издержек и затрат предприятия на финансовые, трудовые и временные ресурсы.

Степень научной разработанности проблемы. Вопросы внедрения и использования информационных систем в деятельности предприятия рассмотрены в трудах таких авторов, как Барановская Т. П., Баронов В.П., Титовский И.Л., Божко В. П., Веревченко А. П., Волокитин А. В., Гаскаров Д. В., Герасимова Л.Н., Годин В. В., Корнеев И. К., Гринберг А. С., Король И. А., Шестаков В. М., Душин В. К., Калянов Г. Н., Карабутов Н. Н., Когаловский М. Р., Липаев В. В., Майкл Дж., Д. Саттон, Маклаков С. В., Меняев М. Ф.,

Патрушина С. М., Прокушева А. П., Липатникова Т. Ф., Колесникова Н. А., Родионов И. И. и др.

Объектом исследования является информационная система, используемая на предприятии. **Предмет** исследования – процесс внедрения и использования информационной системы на предприятии.

Целью данной выпускной квалификационной работы является исследование эффективности внедрения и использования информационной системы на предприятии на примере кальянного клуба «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить ряд **задач**:

- изучить понятие и виды информационных систем;
- рассмотреть этапы внедрения информационной системы на предприятии;
- определить роль информационной системы в организации деятельности предприятия;
- дать организационно-экономическую характеристику кальянному клубу «Koomar hookah-bar» г. Саратова;
- провести анализ информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова;
- определить эффективность используемой информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова;
- выявить пути повышения эффективности применения информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова;
- определить экономический эффект от внедрения рекомендаций по повышению эффективности информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Эмпирическую базу исследования составили внутренние документы, а также аналитические и статистические данные хозяйственной деятельности кальянного клуба «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Структура бакалаврской работы представлена введением, тремя главами, заключением, списком используемых источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Первая глава «Теоретические основы внедрения информационной системы на предприятии» бакалаврской работы освещает теоретические основы внедрения информационной системы на предприятии, а именно: понятие и виды информационных систем; этапы внедрения информационной системы на предприятии; роль информационной системы в организации деятельности предприятия.

Информационная система является многогранным понятием, обладающим множеством трактовок. В рамках данного исследования информационную систему можно определить как взаимосвязанную совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации для достижения цели управления. Классифицирует информационные системы по множеству оснований: по архитектуре, по степени автоматизации, по характеру обработки данных, по сфере применения, по охвату задач (масштабности).

Процесс внедрения информационной системы осуществляется в несколько этапов: этап определения стратегических планов и целей, организационное проектирование и определение задач, этап оптимизации бизнес-процесса, этап утверждения бюджета, этап обучения пользователя, этап опытной эксплуатации.

Использование информационных систем на предприятии играет важную роль в ведении деятельности компании и позволяет оптимизировать главные процессы в бизнесе и повысить эффективность результатов хозяйственной деятельности экономического субъекта. Внедрение и использование информационной системы позволяет оптимизировать такие процессы и аспекты деятельности компании, как: ускорить взаимодействие между структурными подразделениями; повысить контроль и управление операциями; обеспечить

условия для быстрого принятия решений; оптимизировать ведение учета и анализ результата деятельности компании; повысить лояльность клиентов.

Во второй главе исследования «Анализ использования информационной системы на предприятии на примере кальянного клуба «Koomar hookah-bar» г. Саратова» проведен анализ использования информационной системы на предприятии на примере кальянного клуба «Koomar hookah-bar» г. Саратова. В первом пункте данной главы дана организационно-экономическая характеристика кальянного клуба «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Кальянный клуб «Koomar hookah-bar» г. Саратова — это заведение, основной услугой которого является предоставление хорошо организованного пространства для курения кальяна.

С 2016г. наблюдается снижение как выручки, так и чистой прибыли компании. К 2019г. данные показатели возрастают, однако в 2020г. снова заметно снижение. Рентабельность выручки предприятия в связи с этим также имеет неординарную динамику: в 2017г. она снизилась на 74%, в 2018 — увеличилась на 31%, но в 2019 и 2020 гг. рентабельность снова снижается. В случае анализируемой компании наблюдается неустойчивое финансовое состояние — сопряжено с нарушениями платежеспособности, но все же сохраняется возможность восстановления равновесия за счет собственных оборотных средств. Финансовое положение компании с 2019г. не изменилось.

Во втором пункте второй главы проведен анализ информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова. Анализируемая компания использует информационную систему iico.

Третий пункт второй главы бакалаврской работы посвящен изучению эффективности используемой информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Для того, чтобы проанализировать эффективность используемой информационной системы на предприятии, необходимо сравнить её с

предыдущей ИС, которую ранее использовали в процессе деятельности компании. Сравнение необходимо проводить в разрезе нескольких аспектов:

- Функционал и технические характеристики программного обеспечения данной ИС;
- Финансовый результат компании;
- Удовлетворенность сотрудников (внутренняя среда);
- Лояльность клиентов и поставщиков (внешняя среда).

Ранее, до середины 2020г., на данном предприятии использовали такую информационную систему, как Ноокah-CRM.

Данная программа нацелена на следующие функции:

- ведение полного учета движения продуктов на складе;
- получение всех стандартных форм складской отчетности;
- создание калькуляционных карт;
- получение данных с касс о реализации товаров.

Функционал данной программы значительно уже, чем у программы iico. Например, в сравнении с iico отсутствуют такие немаловажные возможности, как контроль работы персонала, подробное описание меню, блюд, рецептов, менее удобный интерфейс, отсутствует возможность заведения электронного чека, передача заказа от официанта на кухню и т.д. Данная программа нацелена на ведение складского учета, формирование данных о расходах и доходах, небольшую автоматизацию действий персонала (в основном, официантов).

Что касается системных требований данной программы, то они следующие: в качестве аппаратных требований к серверу рекомендуется ориентироваться на процессоры из линейки Intel Xeon E3 или сравнимым по производительности. Оперативной памяти будет достаточно 4 Gb. Систему хранения стоит использовать на базе RAID 1 и выше. В качестве операционной системы подойдет Windows 7 Professional, Windows 8 Professional. в основном системные требования данных программ не имеют значительных отличий,

однако система iico в некоторых аспектах более лояльна и не завышает требований к техническим характеристикам ПК.

Использование недостаточно эффективной информационной системы является одним из факторов, повлиявшим на недостаточно хорошее финансовое состояние предприятия.

Программа iico обладает более широким спектром функций, нацеленным на решение вопросов во всех бизнес-процессах кальянных, также данная программа направлена на формирование аналитических данных, что сокращает время на принятие решений руководства. Проанализировав использование данной ИС с позиции внутренних пользователей, можно сказать, что в целом данная программа оказала положительный эффект на работу и взаимодействие персонала, однако есть пробелы в области осведомлённости пользователей о возможностях данного программного обеспечения. Новая информационная система является более эффективной, чем применяемая ранее Hookah-CRM.

Третья глава исследования **«Рекомендации по повышению эффективности применения информационной системы на предприятии на примере кальянного клуба «Koomar hookah-bar» г. Саратова»** содержит разработку рекомендации по повышению эффективности применения информационной системы на предприятии на примере кальянного клуба «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Первый пункт данной главы посвящен выявлению путей повышения эффективности применения информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Как показал анализ, новая информационная система iico является более эффективной в целях применения в анализируемой кальянной г. Саратова, однако в процессе исследования выявились некоторые негативные моменты. А именно – низкая осведомленность сотрудников о возможностях программы. Не весь персонал должным образом владеет функционалом данной программы и применяет его в работе. Судя по ответам некоторых сотрудников, они

привыкли работать в старом режиме, не прибегая к помощи данного программного обеспечения.

Для того, чтобы повысить эффективность внедрения и использования информационной системы iico, необходимо провести определённую работу с персоналом в целях повышения их знаний касательно применяемой информационной системы.

Руководству компании рекомендуется:

- Провести обучение персонала и представить полный функционал и возможности работы iiko;
- Предоставить сотрудникам для изучения результаты проведенного исследования в целях повышения мотивации работы в данной программе;
- Провести итоговый контроль после обучения в целях закрепления основных знаний о программе;
- Проводить четкий контроль за работой сотрудников в частности касательно использования программы iiko.

Также для повышения эффективности использования информационной системы iico рекомендуется использовать дополнительные модули к данной программе, которые не так дорого стоят, но существенно упростят работу на предприятии.

Мы предлагаем использовать два дополнительных модуля к данной программе:

1) iikoCloud – это доступ к полному функционалу iiko в соответствии с одним из выбранных тарифов. Абонентская плата включает в себя определенный набор лицензий и аренду виртуального сервера, на котором располагается ядро системы и база данных предприятия. Если ваш бизнес вырос – вы просто переходите на другой тариф, вам ничего не нужно перенастраивать, добавление дополнительных рабочих мест никак не отражается на работе системы.

2) iikoDelivery, управление доставкой готовых блюд. Данный модуль будет как никогда актуален в свете последних событий – пандемии

коронавируса. Доставка на сегодня очень актуальна. С данным дополнением легко организовать доставку кальянов на дом клиентам во время ограничений деятельности развлекательных мест, кальянные попадают в их число.

Совмещение данных модулей с базовой программой 1С позволит расширить функционал данной информационной системы и увеличить производительность компании даже в условиях экономических ограничений.

Помимо использования дополнительных модулей, наиболее качество и эффективно автоматизировать бизнес-процессы позволит интеграция работы 1С и 1С, которую бухгалтерская служба компании использует для ведения учета и сдачи отчетности в налоговую службу. Система 1С предназначена для ведения полного управленческого учета в компании. Но для оформления налоговой отчетности существует выгрузка в 1С. Выгрузка в 1С представляет собой встраиваемый в 1С модуль.

С данным модулем можно выгружать любые данные, например:

- Складские документы (приходные накладные, акты списания, реализацию, перемещения, инвентаризации).
- Данные об учете рабочего времени.
- Данные о движении денежных средств.
- Любые справочники (номенклатура, поставщики и т.д.)

Третий пункт данной главы посвящен анализу экономического эффекта от внедрения рекомендаций по повышению эффективности информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова.

Для того, чтобы оценить эффективность предложенных рекомендаций по оптимизации использования информационной системы на предприятии, необходимо провести анализ в двух аспектах: во-первых, основываясь на прогнозируемых показателях эффективности деятельности компании, выражающейся в работе персонала, в финансовом результате, лояльности клиентов и т.д. Во-вторых, проанализировать эффективность с точки зрения инвестиций (рассчитать показатели срока окупаемости, дисконтированного срока окупаемости, чистой приведенной стоимости).

Руководство компании планирует снизить время обработки заказов до 7 минут, начиная с июня 2021г. Данный фактор обусловлен обучением персонала, внедрением дополнительных модулей программы, расширением штата сотрудников.

Что касается лояльности клиентов, прогнозными значениями по удовлетворенности клиентов по критерию скорости обработки заказов является достижение 80% клиентов, считающих скорость обработки заказов достаточно высокой, по критерию скорость подачи блюд/кальяна – 90%, по критерию «Скорость удовлетворения вопросов/просьб клиентов» - 85% клиентов, считающих, что вопросы и просьбы обрабатываются очень быстро.

Что касается финансовой составляющей деятельности кальянной, планируется повысить показатель выручки на 57% и достигнуть показателя рентабельности в 2021г. в размере 56,72%.

При анализе использования iiso в работе кальянной выявился факт недостаточного навыка владения работниками полным функционалом данной информационной системы. По результатам обучения персонала необходимо снизить данный критерий (недостаточность опыта и навыков работы в программе) до 8%. Что касается скорости работы в данной программе, планируется повысить данный показатель, оцененный как «Отлично» до 85%.

Срок окупаемости инвестиции в обучение персонала и внедрение дополнительных модулей составит 5 месяцев. В мае 2021г данные затраты окупятся. Дисконтированный срок окупаемости таких расходов составит 14 месяцев.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, можно сказать, что информационная система является многогранным понятием, обладающим множеством трактовок. В рамках данного исследования информационную систему можно определить как взаимосвязанную совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации для достижения цели управления. Классифицирует информационные системы по множеству

оснований: по архитектуре, по степени автоматизации, по характеру обработки данных, по сфере применения, по охвату задач (масштабности).

Кальянный клуб «Koomar hookah-bar» использует информационную систему iico. iico является уникальной интеграцией всех бизнес-процессов в режиме реального времени. От кассовых и официантских терминалов до склада и кухни, от финансового анализа и отчетности перед акционерами до управления музыкой и безопасностью в заведении, от планирования банкетов и предварительного резервирования столов до повышения системы лояльности гостей. iikoRMS предоставляет владельцу или менеджеру бизнеса анализировать исторические данные и статистику ресторана, что позволяет получать информацию о важных вопросах, ситуациях и событиях в будущем. Заведения, автоматизированные с помощью решения iikoRMS, могут быть объединены в сеть с помощью решения iikoChain, а также использовать бонусно-депозитную систему iikoCard

Применение новой информационной системы в кальянном клубе «Koomar hookah-bar» г. Саратова является более эффективным по основным критериям: функционал и технические характеристики, финансовый результат, внутренняя и внешняя среда компании. Программа iico обладает более широким спектром функций, нацеленным на решение вопросов во всех бизнес-процессах кальянных, также данная программа направлена на формирование аналитических данных, что сокращает время на принятие решений руководства. Проанализировав использование данной ИС с позиции внутренних пользователей, можно сказать, что в целом данная программа оказала положительный эффект на работу и взаимодействие персонала, однако есть пробелы в области осведомлённости пользователей о возможностях данного программного обеспечения. С позиции внешних пользователей (клиенты и контрагенты) было озвучено положительное мнение, то есть скорость взаимодействия значительно сократилась, что оказало положительное влияние на сотрудничество с поставщиками и лояльность клиентов. То есть

применение данной информационной системы оправдано, однако требует совершенствования в некоторых аспектах.

Чтобы повысить эффективность внедрения и использования информационной системы в анализируемой кальянной, необходимо осуществить ряд мер в трех основных аспектах:

- Поскольку не все работники обладают достаточным навыком работы в iico, необходимо провести определенный вид обучения сотрудников, чтобы задействовать максимум функций iico в процессе деятельности компании;

- Дополнить работу программы еще двумя дополнительными модулями: iikoCloud и ikoDelivery. Данные дополнения позволят расширить функционал программы, упростить и еще больше автоматизировать бизнес-процессы, а также актуализировать и обеспечить работу кальянной в сложных экономических условиях, ограничивающих деятельность предприятия;

- Произвести интеграцию iico и 1С для упрощения процесса ведения учета в компании и сдачи отчетности в налоговую службу благодаря упрощению документооборота с контрагентами и формирования отчетов.

В результате совершенствования применения данной ИС: время обработки заказа должно сократиться до 7 минут; 80% персонала будут считать данную программу высокоэффективной, и также 85% сотрудников будут считать скорость работы в данной программе очень высокой. 80% клиентов будут считать скорость обработки заказа очень быстрой, как и 90% клиентов будут считать высокой скоростью подачи блюд/кальяна и 85% клиентов будут довольны быстрым удовлетворением их вопросов или просьб. Срок окупаемости предложенных рекомендации составит 5 месяцев. Дисконтированный срок окупаемости составит 14 месяцев, а чистая приведенная стоимость таких инвестиций составила 34 391,23 руб. Данные результаты анализа прогнозных значений от внедрения рекомендуемых мер по повышению эффективности информационной системы показывают, что такие затраты оправданы и повысят в итоге финансовые результаты деятельности

кальянной, улучшат показатели работы персонала и повысят уровень лояльности клиентов.