

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Логистика и управление цепями поставок

(направленность (профиль)/специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему «Совершенствование управления предприятием на основе внедрения современных информационных технологий (на примере организации ООО «INTERHOTEL»)»

Студент

М.А. Воробьева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. экон. наук, доцент Я.С. Митрофанова

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Консультант

канд. пед. наук, доцент Т.С. Якушева

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2022

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнила: Воробьева М. А.

Темой бакалаврской работы является «Совершенствование управления предприятием на основе внедрения современных информационных технологий на примере организации ООО «INTERHOTEL».

Научный руководитель: доцент, к.э.н., Я.С.Митрофанова.

Актуальность темы исследования. В условиях острой конкурентной борьбы, усложнения хозяйственных связей, повышения важности стратегических решений, актуальность квалификационной работы понятна и ясна, потому как процессы управления предприятием требуют совершенствования.

Цель выпускной квалификационной работы. Цель выпускной квалификационной работы состоит в разработке проекта по совершенствованию работы предприятия за счет внедрения информационных технологий.

Объектом исследования являются ООО «INTERHOTEL».

Предметом исследования информационные системы и информационные технологии в корпоративном управлении организации.

Теоретическая значимость выпускной работы заключается в обобщении материалов, посвященных проблемам информационных систем и технологий на современных предприятиях.

Практической значимостью работы является разработка рекомендаций, которые могут быть применены для улучшения корпоративного управления в ООО «INTERHOTEL» с помощью внедрения информационных систем и информационных технологий.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы и приложения.

Abstract

The title of the graduation work is «Improving enterprise management based on the introduction of modern information technologies on the example of the organization "INTERHOTEL" LLC.

The final work consists of an introduction, three chapters, conclusion, tables, list of references, including foreign sources, and applications.

The theoretical significance of the final work lies in the generalization of materials devoted to the problems of information systems and technologies in modern enterprises.

The practical significance of the work is the development of recommendations that can be applied to improve corporate governance in "INTERHOTEL" LLC with the help of implementation of information systems and information technologies.

The purpose of the final qualifying work is to develop a project to improve the work of the company through the introduction of information technology.

The author in this work has set the following tasks:

- to study the essence of information systems and technologies, their classification.
- consider the role of information systems and technologies in modern enterprises
- to analyze information systems and information technologies in the corporate management of the organization "INTERHOTEL" LLC.
- develop a project to improve information systems and information technologies of corporate governance for "INTERHOTEL" LLC.

The relevance of the choice of topics for the final qualification work served in the analysis of the information system as a complex consisting of information, information technology, personnel. The information system should be organized in such a way that it achieves the goals of the company at any level.

Содержание

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты информационных систем и технологий, их применение в бизнесе	8
1.1 Информационные системы и технологии, их классификация	8
1.2 Роль информационных систем и технологий на современных предприятиях	16
2 Организационно-экономическая характеристика и анализ информационных технологий ООО «INTERHOTEL».....	24
2.1 Общая характеристика и анализ организационной структуры ООО «INTERHOTEL»	24
2.2 Анализ основных технико-экономических показателей работы ООО «INTERHOTEL»	27
2.3 Анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «INTERHOTEL»	31
3. Совершенствование управления предприятием на основе внедрения современных информационных технологий в ООО «INTERHOTEL»	37
3.1 Внедрение информационных технологий в работу ООО «INTERHOTEL»	380
3.2 Экономическая эффективность предложенных мероприятий	43
Заключение	49
Список используемой литературы	51

Введение

В современном обществе информацию следует рассматривать как один из единственных ресурсов развития общества, а методом повышения производительности человеческой работы являются информативные концепции и технологические процессы. Все чаще все сферы деятельности людей применяют информационные системы и технологии.

Многие предприятия хранят персональные данные, ведут кадровый документооборот, начисляют заработную плату, ведут учет рабочего времени и процессы проводят автоматизировано.

Использование информационных технологий в различных сферах общества растет с каждым годом. Благодаря им улучшаются все циклы работы в организациях, такие как подготовка и публикация печатных материалов, а также информационное моделирование и прогнозирование обширных процессов развития предприятия.

Актуальность выпускной квалификационной работы заключается в анализе информационных систем как комплекса, которые состоят из информации, информационных технологий, персонала. Информационная система предприятия должна быть сформирована так, чтобы благодаря ей предприятие могло достигнуть своих целей на любом уровне. Любая организация ежедневно пропускает через себя огромные потоки информации, обработка которых занимает большое количество времени. В связи с этим предприятия не могут обойтись без правильно работающей информационной системы.

Одним из ключевых факторов успеха любой организации является хорошо сформированная информационная система. Для успешной и устойчивой работы предприятия необходимо спланировать работу руководителя, который возьмет руководство над совершенствованием информационной системы. Руководитель должен уделить особое внимание

на оценку информационной системы, насколько она эффективна, выявить недостатки системы и пути их изменений.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка проекта по совершенствованию работы предприятия за счет внедрения информационных технологий.

Автор в настоящей работе поставил следующие задачи:

- провести изучение сущности информационных систем и технологий, определить их классификацию;
- выявить роль информационных систем и технологий в работе современных предприятий;
- провести анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «INTERHOTEL»;
- провести разработку проекта совершенствования информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении для ООО «INTERHOTEL».

Объектом исследования является ООО «INTERHOTEL»

Предметом исследования информационные системы и информационные технологии в корпоративном управлении организации.

Теоретическая значимость выпускной работы заключается в обобщении материалов, посвященных проблемам информационных систем и технологий на современных предприятиях.

Практической значимостью работы является разработка рекомендаций, которые могут быть применены для улучшения корпоративного управления в ООО «INTERHOTEL» с помощью внедрения информационных систем и информационных технологий.

Методологической основой выпускной квалификационной работы послужили методы теоретического анализа, изучения материалов научных и периодических изданий по проблеме.

Структура выпускной квалификационной работы представляет собой введение, три раздела, заключение, список литературы.

Структура введения представлена актуальностью изучаемой проблемы, освещённостью степени изученности, целью и задачами исследования, а также теоретической и практической значимостью.

Первый раздел раскрывает сущность информационных систем и информационных технологий.

Второй раздел дает общую характеристику изучаемой предприятия ООО «INTERHOTEL», проводится анализ основных экономических показателей работы предприятия и проводится анализ информационных систем и информационных технологий корпоративного управления предприятием ООО «INTERHOTEL».

В третьем разделе разрабатываются рекомендации по улучшению работы предприятия с помощью внедрения информационных технологий в работу ООО «INTERHOTEL».

В заключении обобщены результаты анализа информационных систем и информационных технологий в организации.

Методологической и теоретической основой при выполнении данной выпускной квалификационной работы явились учебная литература, а также научные труды зарубежных и отечественных авторов, а также Интернет-сайты.

1 Теоретические аспекты информационных систем и технологий. Их применение в бизнесе

1.1 Информационные системы и технологии. Их классификация

На сегодняшний день предприятия должны владеть информационными технологиями. Деятельность и работа людей напрямую зависима от их информированности и возможности правильно применять информацию. Специалисты любого профиля должны суметь получить, обработать и применить необходимую информацию, выделив их с большого количества информационных потоков при помощи компьютеров и иных средств. Увеличение мощностей (скоростей) персональных компьютеров, появление новых пакетов приложений и телекоммуникационных сетей приводит к изменению пользовательского интерфейса.

Современное общество сложно представить без информационных технологий. Многие значимые сферы деятельности, наука, медицина развиваются с помощью информационных технологий. За счет автоматизации снижается трудоёмкость работ по управлению и контролю над ресурсами благодаря снижению исполнения людьми рутинных обязанностей.

В 149-ФЗ дается понятие информационным технологиям: «Информационные технологии (ИТ) — процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации» [1].

То есть, данные процессы и методы, которые направляются на нужды бизнеса, относятся к информационным технологиям в бизнесе. Появление информационных технологий в российском бизнесе стало проявляться еще в девяностые.

Под понятием информационные технологии даются разные определения. Можно сказать, что здесь подразумеваются процессы создания, хранения, а кроме того распространения информации. Обычно данная отрасль отождествляется с применением вычислительных машин. Это

связано с тем, что с появлением вычислительных машин сфера ИТ стала развиваться стремительно. [4, с.98].

К функциям информационных технологий относятся поиск, обработка и хранение информации. Кроме того, к списку назначений ИТ относится, как и работа с имеющимися данными, но и регулярное создание новых. Это необходимо для принятия управленческих решений. Затраты, вложенные на развитие и внедрение ИТ в дальнейшем окупаются за счет автоматизации и оптимизации. Итогом становится увеличение прибыли предприятия (рисунок 1).



Рисунок 1 - Функции информационных технологий

Существуют несколько принципов, благодаря которым они задействованы в производстве [3, с.56]. К ним относятся:

– принцип продуктивности, согласно которому, достигается надежная связь между расходами по созданию информационной безопасности (ИС) и целевым эффектом, который появляется в ходе работы. Благодаря ИС гарантируется баланс расходов в создании комплекса и

целевыми эффектами, что в итоге оказывает влияние на рентабельность внедрения автоматизации в управление;

– принцип интеграции - это процесс по взаимодействию информационных систем и программных приложений. Система обменивается информацией за счет интеграции программ друг с другом. Начальный комплекс отсылает обращение к вызывающей программе и только она получает информацию;

– принцип системности предполагает фиксацию имеющихся данных взаимосвязей, диагностика определенных частей системы как ее структурных компонентов и параллельное выявление ролей каждой из них в работе всего комплекса. Таким образом, происходит реализация процессов анализа и синтеза, ценность которых заключается в разложении цельного на составные части и воссоединения их;

– принцип комплексности – это процесс механизации и автоматизации процедур преобразования данных в ходе всех этапов работы системы. ИС активно применяется в производственной, коммерческой, финансовой, маркетинговой и др. отраслях; для объектов управления: инфосистемы для автоматического проектирования, управления процессами, предприятия и другие;

Согласно принципу востребованности, специалисты по ИТ разрабатывают, обслуживают и вводят различные сети в действие. Под специалистом по информационным системам понимается человек, который работает в любой из организаций. Его работа заключается в обнаружении и предотвращении различных инцидентов в функционировании ИС.

Опираясь на вышеприведенные принципы, информационными технологиями выполняется роль интеллектуального конвейера. Благодаря этому можно решить вопрос автоматизации части менеджмента. В свою очередь это значительно снижает издержки, возникающие из-за неорганизованного механизма контроля. Верно внедренное и использованное

ИТ значительно увеличит получаемую прибыль от работы коммерческого предприятия [5, с.217].

На сегодняшний день сложно оценить роль применения информационных технологий в управлении организацией, а также в иных отраслях жизни. Существенные перемены наблюдаются во всех сферах, где имеются человеческие ресурсы. Руководителями организаций делаются попытки значительно увеличить прибыль предприятия за счет оптимизации всех процессов.

Согласно исследованиям аналитических компаний, в 2022 году ИТ сохраняет тенденции уверенного роста.

В период пандемии только рынок ИТ развивался и преуспел. Это произошло за счет гибкости и специфики продуктов информационного сектора. Так как во всем мире появилась необходимость коммуницировать удалённо, стали появляться новые необходимые сервисы и стали поддерживаться и возобновляться работа старых.

Аналитиками Gartner прогнозируется в нынешнем году рост ИТ-рынка на 8,6%, в то время как мировой ВВП увеличится на 4,9%.

По прогнозам, в 2022 больше 50% всей мировой экономики в определенной степени подвергнется влиянию информационных технологий. В связи с этим бизнес самых разных масштабов и отраслей должен придать большое значение ИТ. Существует вероятность, что к 2024 году большая часть инвестиций в ИТ будет направляться исключительно на цифровую трансформацию.

К основным тенденциям ИТ на сегодняшний день относятся:

- ускоренный переход к облачным технологиям. Более 80% предприятий перейдут на облачную инфраструктуру быстрее, чем до пандемии;
- обновлённые «облака». Важная задача стоит в сфере защиты и оптимизация облачных ресурсов с акцентом на бизнес-результаты. Будет расти спрос на облачные сервисы с поддержкой искусственного интеллекта.

Так как в данных направлениях не большое количество квалифицированных специалистов, необходимые результаты появятся не скоро и большинство, около 70% организаций потерпят неудачу;

- искусственный интеллект. Многие компании из списка Forbes Global к концу 2022 года планируют открыть стартап по разработке искусственного интеллекта;

- приоритетом у лидеров в ИТ сфере является контроль за эффективным и грамотным применением данных. Это в свою очередь увеличит расходы на работу с этими данными;

- экология. У ИТ появляются мероприятия, которые являются неотъемлемой частью. Одной из перспективных тенденций ИТ на сегодняшний день является уменьшение энергозатрат и переиспользование ИТ-оборудования.

Одной из главных проблем на сегодняшний день является совмещение офиса и удалёнки. Мероприятия, направленные на решение данной проблемы и автоматизация ряда процессов будут неудачными в связи с недостатком финансов по набору команд с необходимыми навыками. Решением станет краудсорсинг и переподготовка кадров.

Классификация ИС происходит по различным признакам, к примеру, по масштабности, по способу организации. Проведем анализ классификации ИС по области применения на предприятиях, по причине развития информационных технологий сфера их применения возрастает, например: [19, с.132].

- бухгалтерский учёт. Чаще всего информационные технологии применяются именно в этой области. В первую очередь причиной использования ИТ является выгода от автоматизации бухгалтерского учета, так как из-за ошибки бухгалтера предприятие может понести убытки. Во-вторых, задачи бухгалтерии можно с легкостью разбить, в связи с этим разработка систем автоматизации для бухгалтерии является легкой технической задачей;

– управление финансовыми потоками. Внедрять ИТ в данную сферу необходимо вследствие критичности ошибок. Из-за того, что могут быть неверно сформулированы системы расчетов с поставщиками или потребителями, может появиться кризис наличности, даже если система закупок, сбыта и маркетинга является налаженной. Если правильно рассчитаны и четко контролируются условия расчетов финансов можно увеличить оборотные средства предприятия;

– управление складом, ассортиментом, закупками. Процесс движения товара можно автоматизировать. Выявив и зафиксировав товар, приносящий наивысшую прибыль, появляется ответ на вопрос – каким образом получить наибольшую прибыль если регулярно не хватает средств? Если же оборотные средства вложить в складские запасы, то любая организация, будь она производственная или торговая, может понести убытки. Можно выявить перспективный товар, и своевременно вложить в него средства;

– управление производственным процессом. Процесс движения товара можно автоматизировать. Выявив и зафиксировав товар, приносящий наивысшую прибыль, появляется ответ на вопрос – каким образом получить наибольшую прибыль если регулярно не хватает средств? Если же оборотные средства вложить в складские запасы, то любая организация, будь она производственная или торговая, может понести убытки. Можно выявить перспективный товар, и своевременно вложить в него средства;

– управление маркетингом. Проводится сбор и анализ информации о конкурентах, их товаре и ценовой политике, а кроме проводится моделирование параметров внешнего мира для выявления оптимального уровня цен, определения прогноза прибыли и плана рекламной стратегии. Данные задачи можно решить благодаря ИС, и которые могут увеличивать эффективность маркетинга;

– документооборот. Данный процесс обретает немалую важность для деятельности любого предприятия. В верно выстроенной системе

документооборота показана работа производства, происходящая в организации на данном этапе времени, при этом менеджеры должны уметь воздействовать на неё. В связи с этим за счет автоматизации документооборота увеличивается эффективность управления;

- оперативное управление предприятием. Благодаря информационной системе можно решать задачи оперативного управления. Управление делает опору на базу данных, которая позволяет фиксировать любые важные детали о предприятии. В ИС оперативного управления включено множество программных решений по автоматизации бизнес-процессов, которые имеются на предприятии;

- раскрытие информации об организации. Из-за того, что активно развивается Интернет, организации должны разрабатывать корпоративные сервера, где будет отображаться вся информация о их работе. На сегодняшний день практически все организации имеют свой интернет сайт. Благодаря интернет сайту организация может решить множество задач, такие как создание положительного имиджа предприятия, а также предоставить имеющимся и будущим клиентам сведения о деятельности компании, продукции, которую она предлагает, услугах и ценах. Организация может открыть для себя немалые перспективы по обслуживанию клиентов с помощью электронной коммерции. [7, с.234].

Многие крупные компании и корпорации применяют различные ИТ в своей деятельности. К ним можно отнести:

- планирование ресурсов (ERP). Сюда относятся базы данных, позволяющие осуществлять руководство над хозяйственными процессами. ERP осуществляет работу делая опору на единое приложение с единым интерфейсом. Она применяется в ряде сфер. Сюда можно отнести: менеджмент продаж, формирование плана и прогноза, контроль за выпуском товаров и закупок;

- взаимодействия с заказчиками (CRM). Под ней понимается управленческая ИТ, позволяющая выстроить отношения с клиентами, а

кроме того с партнерами. Благодаря данной программе можно осуществить автоматизацию определенных работ в отделе маркетинга, в колл-центре и других. Внедрение данных программ оказывает положительно влияние на конечные доходы и рентабельность всей организации;

- поддержка аналитической деятельности (BI). Благодаря системе можно хранить данные, которые были собраны в ходе анализа работы компании. Еще они решают задачу последующей обработки данных [25].

Под специальными ИТ в управлении понимаются незамкнутые системы, использующиеся в менеджменте компании. Выделяются:

- администрирование логистических цепочек (SCM) – используются при производстве сложных товаров. Иногда заказ комплектующих осуществляется у разных поставщиков. С целью устранить перебои в производстве, необходимо оперативно получать все элементы на склады. С помощью данной ИТ можно рассчитать и отследить снабжение на всех этапах;

- планирование материальных потоков (MRP) – благодаря данной программе можно осуществить покупку, производство, а кроме того реализацию готовой продукции;

- менеджмент человеческого фактора (HRM) – с помощью данных систем можно осуществить поиск будущих специалистов, а также проводить мониторинг их работы.

Иногда существует необходимость выполнить определенный вид задач, не похожий на остальные. С этой целью производится специальный программный софт, благодаря которому можно обработать конкретный тип информации [8, с.234].

Сюда можно отнести следующий софт:

- учет положения кадров. К ним, например, относится фиксация рабочего стажа, разработка графиков отпусков;

- выявление уровня оплаты труда, получаемую каждым сотрудником компании;

- прием сотрудников в штат;
- реализация аттестаций, экзаменов, запись и анализ результатов;
- использование ИТ в системах организационного управления

организацией существует также необходимость обучить новых сотрудников и записать их успешность [18, с.74].

С помощью ИТ организационного управления можно проводить кадровый учет оперативно и проводить обработку данных в условиях реального времени. Помимо этого, снижается вероятность ошибки, которую может совершить человек, за счет внедрения новых подходов. Если ошибки были осуществлены, благодаря информационным технологиям можно их легко исправить. При применении вышеописанных систем можно наибольшим образом охватить все сферы работы компании. Основной причиной данного является наличие единого пространства, в котором осуществляется принятие решений [9, с.114].

1.2 Роль информационных систем и технологий на современных предприятиях

Использование информационных технологии и информационных системам должны подчиняться особым требованиям по их функциональному наполнению и технологическому исполнению, где необходимо принимать участие руководству организации по вопросам их создания, внедрения и использования в организации [6].

Использование информационных технологий и информационных систем в корпоративном управлении организации направляется на решение различных задач:

- структура информационных технологий и систем, их назначение должно полностью быть соответствующим его целям, которые стоят перед компанией. К примеру, задачей коммерческой компанией является создание эффективного бизнеса, получение прибыли; задачей государственного

предприятия является решение вопросов экономического и социального плана;

- информационные технологии и системы в управлении компании должны быть направлены на контроль людей, понимающих их назначение, цели и задачи, и их необходимо применять, опираясь на этические и социальные принципы;

- производство верной, надёжной, выстроенной и своевременно полученной информации.

То есть, чтобы ИС и ИТ хорошо работали в компании необходимо в первую очередь осознать и построить структуру, функции и политику самой компании, цели управления и решений, которые принимаются, возможности используемых технологий. ИТ и ИС компании, которые являются ее частью, при этом к ключевым элементам любой компании относятся стандартные процедуры, структура и органы управления, сотрудники, корпоративная культура [10, с.190].

Проведем анализ схемы вписывания информационных технологий и систем в структуру управления компанией. Согласно рисунку 2 существует четыре компонента в компании, которые взаимосвязаны.

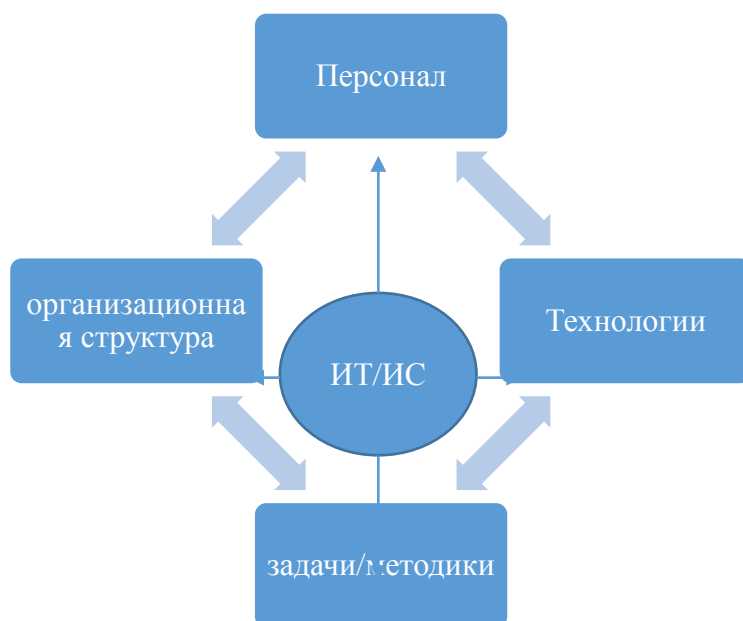


Рисунок 2- Взаимосвязь между компонентами организации

В случае изменения одного компонента, неизбежно происходит изменения в других компонентах. В более ранние времена «увязка» изменений происходила месяцы или даже годы, что сопровождалось серьезными кризисами. Преимуществом современных ИС и ИТ в плавности и эффективности процесса изменений и согласования [24], [26].

Если внедрить в корпоративное управление информационные технологии и системы, то могут произойти организационные изменения разной степени: от минимальных, до крупных. Данный фактор зависит от того насколько решителен и настойчив руководитель высшего звена компании и насколько он может довести изменения до конца [13, с.168].

Компания обладает разными уровнями управления, нуждающихся в разных видах информационной поддержки. В связи с этим использование ИС и ИТ в корпоративном управлении относится к одной из существенных проблем на предприятиях. Достаточно часто руководство осознает эти проблем, но не может их решить по причине некомпетентности в данных вопросах. В данном случае достаточно часто решения принимают руководители информационных служб или компании, специализирующиеся на этом. При этом проблемы заказчика не разрешаются быстро [27].

Хозяйственные риски, которые появляются в корпоративном управлении с использованием, регулярно растут, и при этом руководители продолжают игнорировать важность применения ИС и ИТ. На сегодняшний день высшее руководство все же стало более внимательнее относиться к ИС и ИТ в управлении компанией. Окончательное решение по изменению работы компании должно приниматься высшим руководством [2, с.113].

Развитие информатизации в предпринимательстве выявило, что ИТ и ИС в корпоративном управлении компанией оказывают взаимное влияние друг на друга. В ИТ и ИС, которые опираются на ИТ необходимо иметь полноценную интеграцию в работе любой компании. С иной стороны, компания должна быть поддерживаема со стороны ИТ и ИС, и нужно

обладать не только новыми возможностями, а также нужно их развивать, для извлечения большей выгоды [28].

Таким образом, у информационных технологий и информационных систем произошло смещение управлением компанией в центр парадигмы (рисунок 3).



Рисунок 3 - Взаимосвязь организаций технологий и менеджмента

Одной из сложных и комплексных проблем является взаимосвязь информационных технологий и систем корпоративного управления. Оно подвергается немалому количеству различных факторов, к которым можно отнести структуру бизнеса, организационно-функциональное построение компании, бизнес-правила, политику, корпоративную культуру, опыт и знания управленцев, внутренние технологические процессы, внешнее окружение. Руководители должны принимать во внимание данные факторы, чтобы успешно внедрить и использовать новых ИТ и ИС или чтобы управлять уже имеющимися [23], [29].

Любая компания представляет собой сложный механизм, который состоит из различного числа различных объектов и процессов, у которых имеются персональные управляющие органы. Чтобы согласовать работу всей

компании существует необходимость в общей многоуровневой системе управления. Менеджментом выделяется 3 уровня управления: стратегический уровень, тактический уровень и оперативно-функциональный. Каждый уровень обладает собственным набором функций, уровнем компетентности и ответственности и каждый уровень должен иметь определенную информационную поддержку (рисунок 4). То есть, информационные технологии и системы в управлении предприятием должны иметь локальные управленческие подсистемы нужного уровня [14, с.150], [30].



Рисунок 4 - Управленческая пирамида и информационные подсистемы управления

В маленьких организациях обычно выделяется один или несколько сотрудников для информационной работы. Крупные предприятия, обладающие высокой степенью дифференциации или имеющие не малый документооборот необходимо создавать собственный информационный отдел, или подразделение (департамент), в работу которого входит сбор, хранение и обработка информации, существует необходимость в ограничении и вводу контроля к доступу к такой информации, нужно вводить координацию информационных потоков и пучков [31].

Главной целью информационного менеджмента является адресное применение информации в виде ресурса, которое обеспечивает достижение стратегических целей компании в ходе развития бизнеса, управление информационной системой и её ресурсами [16, с. 67].

Выделяется 7 заинтересованных групп, которые принимаются решение по развитию и применению ИС и ИТ в управлении:

- высшее руководство, которые управление ИС и ИТ должны воспринимать как стратегический потенциал организации;
- собственный информационно-технологический отдел, обеспечивающий разработку и развитие ИТ и ИС;
- менеджеры среднего звена управления и исполнительные отделы;
- сотрудники, которые ищут системные решения с целью оптимизировать специальные функциональные задачи;
- менеджеры различных отделов, применяющие ИТ, для удовлетворения запросов клиентов, снижения издержек и т.д.;
- менеджеры отделов бухгалтерско-финансового учета;
- поставщики ИТ, предлагающие услуги согласно проблемам своих клиентов.

Высший уровень управленцев должны четко понимать возможности от верно разработанной и полноценной информационной системы в компании. Подразделения внутри компании ИС обеспечивают процесс производства товаров и услуг. Они решают технологические задачи и проблемы

социального характера, которые связаны с вводом, использованием и усовершенствованием информационных систем, координация работы с персоналом и компаниями, которые заинтересованы в применении потенциала и выявлении проблем ИТ, непосредственно с руководителями высшего звена в поиске путей увеличения конкурентных преимуществ для каждого из отделов и компании в целом [17, с.45].

Опираясь на вышеизложенное можно утверждать, что для осуществления принципов эффективного применения ИС и ИТ в работе компании руководством необходимо проведение планомерных и постоянных улучшений производительности информационных систем и их экономической отдачи.

Руководитель в своей работе должен придерживаться определенных правил:

- управление, эксплуатация и сопровождение ИС, должно быть организовано так же, как и управление производственной системой: должны быть выработаны стандарты производительности (стоимость информационных технологий, время отклика, скорость поиска и т.д.) и спланированы определенные задачи с целью улучшить работу опираясь на измеряемые показатели;

- должна быть организована работа ИТ и ИС для отделов с целью получения наиболее экономичной модели;

- необходим строгий контроль за эффективностью использования и вносимых изменений – не должны быть применены методы и средства, которые не работают на получение конкретной выгоды от использования ИТ и ИС [15, с.202].

Таким образом, сделаны следующие выводы, одним из ключевых факторов успеха любой организации является хорошо сформированная информационная система. Для успешной и устойчивой работы компании необходимо спланировать работу руководителя, который возьмет руководство над совершенствованием информационной системы.

Руководитель должен уделить особое внимание на оценку информационной системы, насколько она эффективна, выявить недостатки системы и пути их изменений.

2 Организационно-экономическая характеристика и анализ информационных технологий ООО «INTERNHOTEL»

2.1 Общая характеристика и анализ организационной структуры ООО «INTERNHOTEL»

Гостиничный комплекс ООО «International Hotel Tashkent» («INTERNHOTEL») является 5-звёздочным отелем бизнес класса.

Гостиница представляет собой деловой центр г. Ташкента.

В гостинице проводятся крупные значимые мероприятия (различные конференции, Саммиты глав стран ШОС, официальные визиты глав государств и правительств различных стран), проходят в гостинице и становятся местом пребывания высоких гостей. Гостиница проводит в своих стенах мероприятия государственного масштаба: презентации, банкеты, торжества, конференции и пресс-конференции, семинары и тренинги. В гостинице предоставляются услуги бизнес-центра и конференц-залов. Этому способствует высокий уровень безопасности, комфорта, гостиницу обслуживают высококвалифицированные сотрудники, которые обучены по международным стандартам и владеющие иностранными языками. Многие сотрудники отеля получили практику в ведущих гостиницах Европы.

International Hotel Tashkent расположен в парковой зоне близко к центру, поэтому в отеле не шумно, а до достопримечательностей можно добраться пешком.

В просторных номерах имеется всё для комфортного отдыха: кондиционер, телевизор, сейф, фен и мини-бар. А также услуги массажа, сауны, тренажерный зал и крытый бассейн.

На завтрак, кроме шведского стола, предлагается свежий кофе и соки.

Отель расположен в центре города около метро. Для личного транспорта, предлагается бесплатная парковка на территории. Отель International в 10-ти минутах от выставочного центра и

международного бизнес-центра Ташкента. Поездка до железнодорожного вокзала от отеля International занимает 20 минут. Если рейс прибывает в Международный аэропорт Ташкента, добраться до отеля можно на.

В эксплуатации отеля задействованы 174 из запланированных 228 гостевых номеров.

Под организационной структурой ООО «International Hotel Tashkent» («INTERHOTEL») понимается определенная иерархии, в которой одни отделы подчинены другим (рисунок 5).



Рисунок 5 - Организационная структура ООО «International Hotel Tashkent» («INTERHOTEL»)

Бухгалтерский учет в ООО «INTERHOTEL» осуществляет финансовая, которую возглавляет зам директор по финансам. Финансовая служба контролирует финансовый учет

Состав службы: главный бухгалтер, заместитель главного бухгалтера, менеджер по услугам.

Структуру бухгалтерского отдела, соподчиненность, взаимосвязь с другими отделами, функциональные обязанности сотрудников бухгалтерии, права, ответственность отдела определены положением о службе, должностными инструкциями, штатным расписанием.

Отдел кадров является отдельной составной структурой ООО «INTERHOTEL», который осуществляет кадровую политику.

К основным задачам отдела относятся:

- обеспечение официального оформления документов, которые относятся к трудовым отношениям между ООО «INTERHOTEL» и сотрудниками;
- формирование базы данных о сотрудниках ООО «INTERHOTEL»;
- участие в разработке предложений и изменений по организационной структуре ООО «INTERHOTEL»;
- обеспечение соблюдения правил и требований, установленных в законодательных документах по трудовым отношениям ООО «INTERHOTEL» и сотрудниками.

Отдел кадров ООО «INTERHOTEL» является составным отделом фирмы и осуществляет делопроизводство на основании Устава, руководствуется в практической деятельности Приказами, Постановлениями и Указами Министерства Юстиции Республики Узбекистан. Отдел кадров обеспечивает организацию сотрудниками, которые обладают нужной специальностью и квалификацией.

Служба приема гостей, от которой зависит насколько гостю понравится гостиница, Службой осуществляется контроль за ценами на номер, сроками

размещения, порядком оплаты. Менеджерами службы ведется контроль всего процесса приема и размещения гостей.

Служба безопасности несет ответственность за порядок в гостинице, безопасность гостей, в основном гостиницы заключают договора с другими компаниями, которые несут данную ответственность.

Служба пропитания включает в себя весь ресторан, бар, обслуживание банкетов, кухню.

Служба администрации несет ответственность за организацию правления всеми службами гостиничного комплекса, на них возлагается ответственность контролировать абсолютно все службы, которые есть в гостиничном комплексе

Служба информирования гостей занимается информированием гостей о проводимых мероприятиях, туристах, транспорте, и других важных вопросов.

Ответственность за уборку отеля и номеров лежит на хозяйственной службе.

Отделом закупок или отделом логистики осуществляется подбор и закуп необходимых товаров для отеля. Служба должна весь контроль оптимального размера запасов в гостинице, так как хранение требует дополнительного места, а некоторые товары при длительном хранении могут пропасть. Начальник отдела подчиняется непосредственно Гендиректору.

2.2 Анализ основных технико-экономических показателей работы ООО «INTERHOTEL»

Анализ финансовых показателей любой организации проводится с помощью бухгалтерского баланса и отчет о финансовых результатах. В бухгалтерском балансе отражаются абсолютные показатели работы организации [21, с. 56].

Под анализом хозяйственной деятельности понимается научно разработанная методика, благодаря которой проводится изучение экономики организации, происходит выявление резервов производства, которое основывается на учетных и отчетных данных, проводится разработка путей их наилучшего применения.

Под абсолютными показателями понимается итоговая численность единиц совокупности или ее частей, размеры (объемы, уровни) явлений и процессов, которые изучаются, проводится выражение временных характеристик. Абсолютными показателями являются себестоимость продукции, средний уровень заработной платы, валовая прибыль, чистая прибыль, чистая выручка и т.д. [11, с. 324] (таблица 1)

По данным таблицы 1. видно, в 2020 году чистая выручка ООО «INTERHOTEL» составила 34524425 тыс. руб., что в 1,39 % выше, объема 2019 года, а в 2021 году чистая выручка ООО «INTERHOTEL» составила 41898352 тыс. руб., что в 1,21 % выше, объёма 2020 года. В себестоимости так же наблюдается рост, но в 2020 году он аномальный, и превышает чистой выручки этого года на 3768833 тыс. руб., данное явление имеет место за счет произведенных затрат на крупный проект (закуп оборудования). В связи с этим в 2020 году валовая прибыль от объема выполненных работ составила - 21577370 тыс. руб., что в 1,39 % выше, чем в 2019 г. В расходах периода так же наблюдается тенденция роста, с не значительными колебаниями, расходы периода в 2021 году увеличились на 4293283 тыс. руб. по отношению к 2020 году, при росте чистой выручки на 1,21 %. Из этого можно сделать вывод, что предприятие направлено на уменьшение своих накладных расходов, что является положительным моментом. За неимением прочего дохода, чистая прибыль в 2020 году естественно была снижена на 577623 тыс.руб.

Таблица 1 - Основные организационно-экономические показатели деятельности ООО «INTERHOTEL» за 2019-2021 года, тыс. руб.

Показатель	2019 год	2020 год	2021 год	Изменение			
				2020-2019гг		2021-2020гг.	
				Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %	Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Выручка, тыс.руб.	24755750	34524425	41898352	9768675	1,39	7373927	1,21
2. Себестоимость продаж, тыс.руб.	9178222	12947055	14984951	3768833	1,41	2037896	1,16
3. Валовая прибыль (убыток), тыс.руб.	15577528	21577370	26913401	5999842	1,39	5336031	1,25
4. Управленческие расходы, тыс.руб.	6652833	4652458	8945741	2000375	-0,70	4293283	1,92
5. Коммерческие расходы, тыс. руб.	6502834	3242458	6745741	3260376	-0,50	3503283	2,1
6. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.	2421861	13682454	11221919	11260593	5,6	-2460535	-0,8
7. Чистая прибыль, тыс. руб.	17409993	16832370	21054870	-577623	-0,97	4222500	1,25
8. Основные средства, тыс. руб.	11984938,4	16667245,2	14225368,2	2967661,1	1,39	-2441877	-0,9
9. Оборотные активы, тыс. руб.	13699584,1	17798365,7	1270818,9	4098781,6	1,29	-16527546,8	-0,07
10 Численность ППП, чел.	250	275	290	25	1,1	15	1,05
11. Фонд оплаты труда ППП, тыс. руб.	12500	14000	15600	1500	1,12	1600	1,1
12. Производительность труда работающего, тыс.руб. (стр1/стр.10)	99023	125543,4	144477,08	26520,4	1,27	18933,68	1,15

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7	8
13.Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб. (стр11/стр10)	50	50,9	53,8	0,9	1,018	2,9	1,06
14.Фондоотдача (стр1/стр8)	2,07	2,07	2,9	0	1	0,83	1,4
15.Оборачиваемость активов, раз (стр1/стр9)	1,8	1,9	32,9	0,1	1,05	31	17,3
16. Рентабельность продаж, % (стр6/стр1) ×100%	9,8	39,6	3,03	29,8	4,04	-36,57	7,7
17.Рентабельность производства, % (стр6/(стр2+стр4+стр5)) ×100%	10,8	65,4	36,36	54,6	6,05	-29,04	0,55

На рисунке 6 наглядно представлена динамика чистой выручки, себестоимости и валовой выручки.

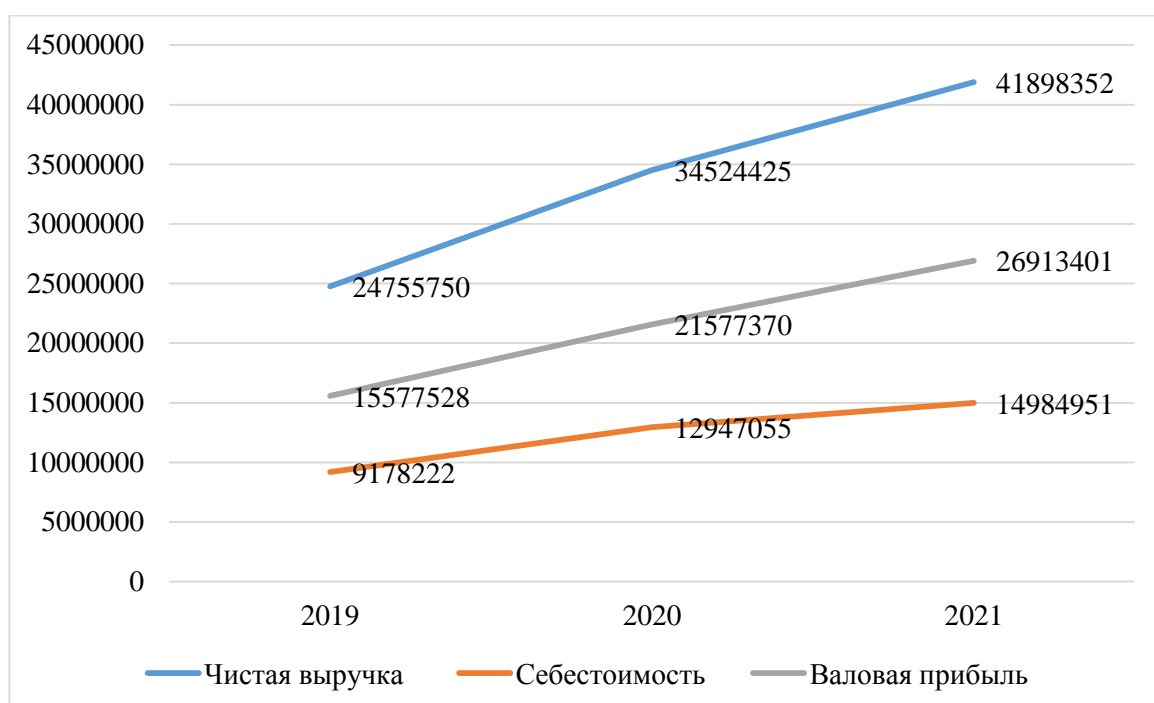


Рисунок 6 - Динамика основных показателей

Из рисунка 6 можно увидеть, что в компании за три года выросли показатели чистой выручки, себестоимости и валовой прибыли. Исходя из этого можно сделать вывод о развитии компании в целом.

2.3 Анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «INTERHOTEL»

Проведем анализ информационного обеспечения и документооборота ООО «INTERHOTEL». В состав информационного обеспечения гостиницы входят единицы системы классификации и кодирования информации, унифицированные системы документации, схемы информационных потоков, которые осуществляют передвижение в гостинице, а кроме того методология построения баз данных.

Документооборот гостиницы ООО «INTERHOTEL» отображен на рисунке 7.

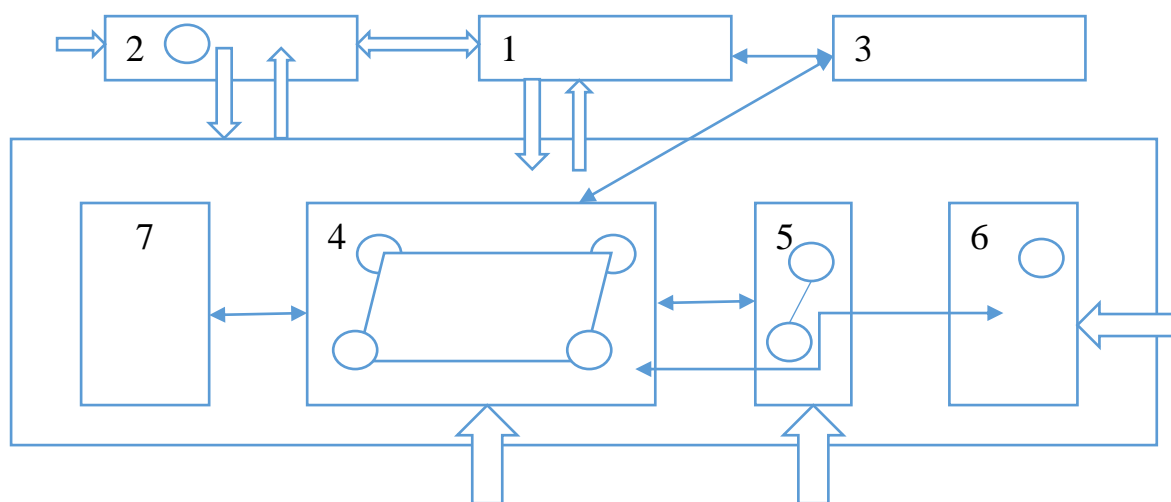


Рисунок 7 - Схема документопотока ООО «INTERHOTEL»

Где 1 – генеральный директор, 2 – бухгалтер, 3 – технический директор, 4 – заведующий складом, 5 – управляющий, 6 – менеджер склада, 7 – менеджер по продажам.

Согласно схеме документооборота, видно, что документы в ООО «INTERHOTEL» изначально генерируются в отеле, где в последующем перемещаются по степени важности (к руководству, бухгалтерии, менеджерам по продажам). Достаточно часто происходит процесс дублирования работ одной и той же операции, так как достаточно часто документация поступает и к менеджерам отеля и в бухгалтерию, и кроме того данные документы часто заносятся хозяйственным отделом в базу данных отеля.

Подобная схема работы используется и при списывании номеров с баз данных ООО «INTERHOTEL». Проведем анализ схемы баз данных в ООО «INTERHOTEL» (рисунок 8).

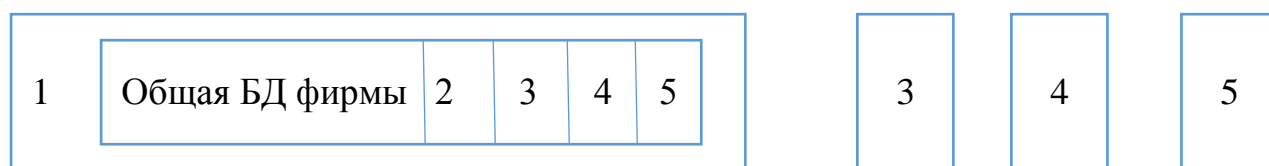


Рисунок 8 - Схема базы данных ООО «INTERHOTEL»

Согласно схеме, что база данных менеджеров, управляющего и менеджера по продажам не взаимосвязана с общей базой данных отеля ООО «INTERHOTEL» и только у менеджеров менеджера гостиницы имеется информация по базам данных других отделов.

Внешний и внутренний документооборот на предприятии ООО «INTERHOTEL» фиксируется программным обеспечением 1С: Предприятие.

Чтобы описать информационное обеспечение ООО «INTERHOTEL» необходимо выявить, какая информация применяется в ходе процесса закупок, в ходе управления запасами и при сбыте (продажах) товаров и услуг. Помимо этого, необходимо выявить источник информации,

определить субъекта, собирающего данную информацию, методики сбора и способы хранения данных.

Далее проведен анализ информационного обеспечения ООО «INTERHOTEL». Опираясь на результаты анализа отеля сделаем следующие выводы:

К руководителю и менеджерам ООО «INTERHOTEL» не оперативно поступают данные о работе отеля и продажах номерного фонда. Описание занятых номеров происходит, основываясь на отчётах о продажах в документальной форме, предоставляемых 1 раз в неделю. То есть, отчетность производится с задержками до двух-трех недель и более. Рассчитаем коэффициент непрерывности информационных потоков по формуле (1):

$$K_{\text{нип}} = \frac{t_{\text{у.нор}}}{t_{\text{у.факт}}}, \quad (1)$$

где $t_{\text{у.нор}}$, $t_{\text{у.факт}}$ – длительность управленческого цикла, рассчитанного по сроку прохождения документа, соответственно нормативная и фактическая.

В ООО «INTERHOTEL» коэффициент непрерывности информационных потоков равен (2):

$$K_{\text{нип}} = \frac{1}{15} = 0,007, \quad (2)$$

В связи с тем, что показатель менее единицы, можно судить о медленном передвижении информации, что говорит о том, что структура коммуникаций несовершенна.

У управляющего ООО «INTERHOTEL» отсутствует возможность своевременно узнавать о выполнении поручений, выполнения сроков графиков; задержек по графикам и причин срыва сроков. Система контроля по передвижению документов не совершенна.

Не смотря на существующую автоматизацию ООО «INTERHOTEL», сотрудники имеют большой объем информации и документов, на поиск которых уходит немалое количество времени время.

Процесс управления запасами и номерным фондом ООО «INTERHOTEL» не разбит на подпроцессы, такие как инвентаризация товара и списание недостач. В анализируемые годы в ООО «INTERHOTEL» не учитывался номерной фонд. Это привело к тому, что в базах данных не верный учет количества занятых номеров и он не совпадает с реальным положением дел.

Анализ процесса ведения карточек свободных и занятых номеров показал наличие у одного и того же номера нескольких карточек учета. То есть, менеджеры по продажам отеля не в состоянии отследить количество и цену свободных и занятых номеров.

Эта ситуация сложилась по причине того, что часто свободные номера не заносятся в базу.

Под программным обеспечением гостиницы ООО «INTERHOTEL» понимается общность алгоритмов и программ, задачей которой является реализация целей информационной системы, а также с целью нормальной деятельности комплекса технических средств.

Среди основных программных продуктов, используемых на предприятии ООО «INTERHOTEL» можно отметить следующие (таблица 2).

Таблица 2 - Системы автоматизированного проектирования, перечень используемых специальных программ

Направление	Используемая программа
1	2
Не инженерное (стандартные программы)	Microsoft Office 2013-2020 (предпочтительно 2020); Adobe acrobat professional;
Документооборот	Microsoft office, Adobe Acrobat, Abby Fine Reader, Winrar
Планирование	MS Office, Primavera P6 Professional, Adobe Reader, Skype
Учет затрат	1С, Microsoft office
Учет постояльцев	1С: Отель

Продолжение таблицы 2

Направление	Используемая программа
1	2
Другие (указать)	k-lite Codek Pack, Winrar ,7-zip, Nero 12, Auslogics BootSpeed, Foxit phantom, Lingvo, Kasperskiy Endpoint Security, Skype, Google Chrome. Irfan View, Total commander

Согласно таблице 2, можно сказать что это основные программные продукты, используемые на предприятии ООО «INTERHOTEL».

Бухгалтерия ведет свою работу в программе 1С: Бухгалтерия. Специалисты обеспечения отеля проводят учет запасов в программном обеспечении 1С: Предприятие 8 (Торговля и склад). Однако эти программы, которые применяются персоналом в ООО «INTERHOTEL», не решают в полной мере проблемы отеля.

Анализируя таблицу 2, можно выявить что отсутствуют информационные системы и информационные технологии автоматизированных систем управления отелем

В ходе анализа программного обеспечения информационной системы ООО «INTERHOTEL» были выявлены следующие недостатки:

- предприятием применяется нелицензированный программный продукт MS Office, что влечет нарушение закона;
- предприятие имеет недостаточный уровень защищенности информации. К примеру, не все компьютеры ООО «INTERHOTEL», которые обладают выходом в Internet имеют антивирусную защиту, что может привести к утечке информации;
- автоматизация учета постояльцев в гостинице имеет серьезные недоработки;
- заселение, обеспечения проживания и организация выезда клиентов происходят с задержкой;
- получение отчетной информации происходит с опозданием;

– имеющиеся информационные технологии отеля не берут в учет расчетный час. Они опираются на принцип начисления сумм за проживание на лицевой счет постояльца, когда проведен ночной аудит (если постоялец числится в отеле в момент аудита, с его счета снимают сумму равной цене суточного проживания), то есть сумма начисляется «по факту»;

– системы, которые имеются в отеле расчет проводится строго в национальной валюте, однако постояльцы часто проводят оплату в долларах.

Проанализируем техническое обеспечение информационной системы и информационных технологий ООО «INTERHOTEL».

Одним из главных факторов хорошей работы отеля является правильная и точная передача информации. Оперативность и достоверность информации является приоритетным фактором. Хорошая техническая оснащенность работы сотрудников способствует достаточной оперативности и точности информации для ООО «INTERHOTEL». Под техническим обеспечением информационной системы и информационных технологий понимается общность технических средств, которые предназначены для работы информационной системы, состоящей из компьютеров, устройств сбора, обработки и передачи информации [12, с.74].

Персоналом ООО «INTERHOTEL» работа проводится на ПК, у отеля имеется своя малая локальная сеть, доступ к Интернету и электронная почта. В работе отеля используются сканеры, принтеры, и факсимильная связь. Специалисты отеля определенных категорий ООО «INTERHOTEL» также обладают рабочими местами с автоматизацией, с персональным компьютером и принтером.

Таким образом, можно сделать вывод, в данное время управление инновационным развитием организации можно назвать неудовлетворительным, так как организация лишена плановости во внедрении инноваций. Даже имеющиеся инновации в организации, как правило, были введены спонтанно и практически хаотично, и как правило

инициировались совершенно случайно, а не преднамеренно руководством организации.

Для того чтобы в условиях рыночной конкуренции ООО «INTERHOTEL» сохраняло свои позиции автор работы считает важным обратить внимание руководства предприятия на низкое развитие технического обеспечения, и порекомендовать использование всех инструментов инновационного развития, в том числе и инновационные стратегии, инновации в сфере менеджмента и т.д.

3. Совершенствование управления предприятием на основе внедрения современных информационных технологий в ООО «INTERHOTEL»

3.1 Внедрение информационных технологий в работу ООО «INTERHOTEL»

Немаловажную роль в развитии предприятия ООО «INTERHOTEL» играет внедрение информационных технологий. Благодаря применению информационных технологий на предприятии ООО «INTERHOTEL» можно добиться следующих результатов: провести оптимизацию планов сотрудников; ускорится выработка решений; коллективом можно быстро маневрировать и т. д.

Благодаря современным технологиям можно провести настоящую революцию в документообороте и автоматизации предприятия. У сотрудников и дирекции появляется доступ к обширной базе данных по кадрам предприятия, благодаря которым решения принимаются быстрее и на более высоком уровне, а кроме того автоматизируются и систематизируются рутинные процессы, за счет чего в организации могут сконцентрироваться на стратегических задачах.

Малый и средний бизнес не часто использует системы автоматизации документооборота и делопроизводства. Однако существует немалое количество программ, которые являются ключевыми, с помощью них можно объединить базы данных по учету, планированию и оценки работы предприятия. Такой программой является комплекс «1С: Отель», которые представляющий собой «облачный» сервис, который применяет современные технологии. С помощью него весь персонал отеля может вести совместную работу, если они подключены к системе.

За счет информационных технологий, внедряемых в работу ООО «INTERHOTEL» увеличится эффективность автоматизации разных процессов деятельности организуется совместная работа отделов гостиницы

между собой с помощью функций ведения проектов, задач, обсуждений, обмена файлами, подписанию договоров и актов с помощью электронной цифровой подписи [22].

Благодаря программе «1С: Отель» перед персоналом гостиницы ООО «INTERHOTEL» можно поставить задачи и осуществить контроль их исполнения. К основным характеристикам программы относится простота, понятность и эффективность интерфейса пользователей, доступность работы персонала и партнеров гостиницы. С помощью программной системы можно выставляются задачи и сроки для персонала, и в будущем провести их оценку и мотивацию [1].

С помощью программного комплекса «1С: Отель» можно:

- автоматизировать учет постояльцев в гостинице;
- заселить, обеспечить проживание и организацию выезда клиентов;
- спланировать проживание;
- получить отчетную информацию.

С помощью программного комплекса «1С: Отель» можно выполнить следующие функции:

- организовать бронь мест в отеле и проводить работу с этой бронью;
- организовать заселение постояльцев;
- оказывать обслуживающие услуги проживающим, в том числе и дополнительные услуги;
- проводить учет выездов и организовать его;
- брать в учет стоянку автотранспорта постояльцев;
- вести архив клиентов, которые приезжают постоянно;
- вести архив, клиентов, проживающих в отеле;
- вести справочник услуг гостиницы;
- компоновать, распечатывать и архивировать счета за услуги и поселение;

- организовывать поддержку по переезду, срочному выезду или увеличению дней пребывания;
- формировать отчеты за любой период;
- организовать выдачу справочной информации о местах в гостинице в графическом формате;
- организовать выдачу справочной информации о имеющихся текущих бронях, проживающих, выезжающих, долгов по услугам.
- организовать подбор номера для постояльцев по определенным критериям: сроки проживания, тип номеров, количество мест, пол;
- учитывать постояльцев, проживающих по безналичному расчету;
- учитывать сделанные замечания и поступившие предложения, сделанные постояльцами;
- организовать подготовку регистрационных данных для передачи в УФМС;
- распечатывать анкеты иностранных граждан для передачи в миграционную службу.

Благодаря системе можно в реальном времени узнать положение дел организации. Проведем сравнительный анализ программного комплекса "1С: Отель " со схожими системами и обоснуем выбор (таблица 3):

Таблиц 3 - Сравнительная таблица популярных программ

Название программы	Количество пользователей	Доступность	Наличие документов для печати	«Облачный» сервис, программа на ПК	Цена за год (рубль)
«1С: Отель»	Да	Нет ограничений	Клиентам, руководителям, менеджерам	Нет	7120
«Простой Бизнес»	Нет	От 5 и более, в зависимости от тарифа	Всем, имеется офлайн-версия	Нет	28476
Гостиница	Да	От 1	Клиентам, сотрудникам	Нет	14250

Продолжение таблицы 3

Название программы	Количество пользователей	Доступность	Наличие документов для печати	«Облачный» сервис, программа на ПК	Цена за год (рубль)
OPERA Enterprise Solution	Да	От 1	Менеджерам, клиентам	Нет	12170
Wrike	Да	До 5 человек - для бесплатного пакета	Сотрудникам	Да	17700

Согласно таблице 3 самыми дешевыми являются программы «Гостиница», «1С: Отель», OPERA Enterprise Solution. Однако программы Гостиница и OPERA Enterprise Solution рассчитаны только на одного сотрудника. На предприятие же ООО «INTERHOTEL» в программе нуждается отдел продаж, бухгалтерия и отдел кадров.

Самым оптимальным вариантом остается программа «1С: Отель», обладающая сравнительно не высокой ценой и доступностью без ограничений.

В программе имеется весь необходимый инструментарий:

- «облачное» хранилище, благодаря которому можно хранить документы, ограничивать доступ к папкам, искать файлы по наименованию и синхронизировать с рабочим компьютером;
- специальный почтовый сервис, который интегрируется с корпоративной почтой;
- шаблоны для построения сайтов;
- таблицы по учету сделок, таблицы контактов, анализ графика продаж;
- телефония.

Данная программа в отличие от схожих программ оптимизирует рабочие процессы внутри организации, учитывает уровень продаж.

После предварительного ознакомления с продуктом наступает наиболее ответственный момент — внедрение программы, которое проходит в несколько этапов (рисунок 9).

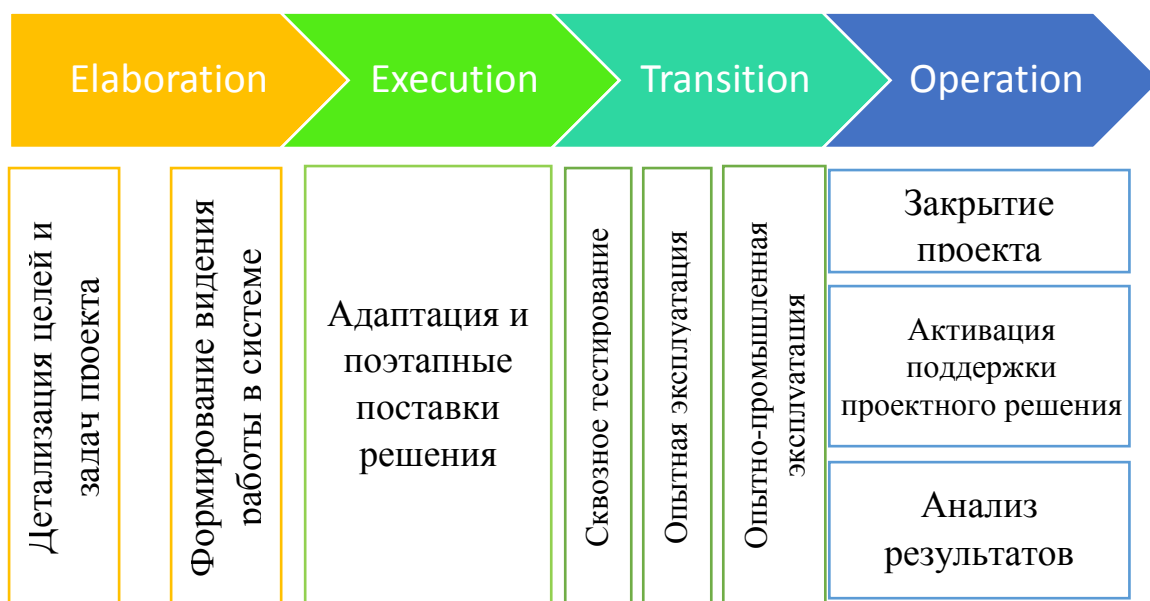


Рисунок 9- Этапы внедрения системы «1С: Отель» в ООО «INTERHOTEL»

Разработаем график внедрения системы «1С: Отель» в ООО «INTERHOTEL» (таблица 4).

Таблица 4 - График внедрения системы «1С: Отель» в ООО «INTERHOTEL»

Наименование задачи	Начало работ	Окончание работ
1.Подготовка к внедрению	01.06.2022	10.06.2022
1.1.Детализация целей и задач проекта	01.06.2022	05.06.2022
1.2.Формирование видения работы в системе	06.06.2022	10.06.2022
2.Приобретение и первичные внедрения	11.06.2022	13.06.2022
2.1.Адаптация и поэтапные поставки решения	11.06.2022	13.06.2022
3.Реализация требуемого функционала	14.6.2022	23.06.2022
3.1. Сквозное тестирование	14.06.2022	16.06.2022
3.2.Опытная эксплуатация	18.06.2022	20.06.2022
3.3.Опытно –промышленная эксплуатация	21.06.2022	23.06.2022
4.Функционирование	25.06.2022	30.06.2022
4.1.Заккрытие проекта	25.06.2022	30.06.2022
4.2.Активизация поддержки проектного решения	25.06.2022	30.06.2022
4.3.Анализ результатов	25.06.2022	30.06.2022

Как видно из таблицы 4 внедрение программы будет осуществляться в течении месяца. Согласно этапам и графику работ в ходе внедрения предприятие проведет детализацию целей и задач программы и по итогам внедрения будет проведен анализ результатов работы программы [20, с.174].

3.2 Экономическая эффективность предложенных мероприятий

Обобщая проблемы управлениями предприятием ООО «INTERHOTEL», можно привести расчет экономической эффективности и окупаемости.

При внедрении системы вопрос о ее стоимости является одним из основных. 70% затрат на программу относится к внедрению системы в работу предприятия (сюда относятся затраты на интеграцию с имеющимися программами, обучение сотрудников, покупка серверов или модернизация программного обеспечения, в случае необходимости и пр.) и только 30% относится к стоимости самой программы (лицензии, подключение и т. д.). Проведем расчёт экономической эффективности системы «1С: Отель».

В таблице 5 приведена стоимость проектирования и внедрения системы на предприятие.

Таблица 5 - Стоимость проектирования и внедрения системы «1С: Отель»

Показатель	Цена
Стоимость ПО (руб)	7120
Стоимость установки и настройки ПО(руб)	13000
Внесение данных в базу ПО(руб) (руб)	14880
Итого	35 000

Расходы по внедрению системы ООО «INTERHOTEL» окупаются в срок от 1 до 2 месяцев. Расчет будет производиться на 6 сотрудников.

Экономический эффект от внедрения системы достигается за счет снижения следующих расходов:

Снижение расходов на канцелярские товары

При внедрении системы «1С: Отель» значительно снизятся расходы на канцелярские товары, в том числе и бумагу. Посчитаем расходы и выгоды: (таблица 6.)

Таблица 6-Снижение расходов на канцелярские товары

Количество сотрудников, которые будут использовать ПО	6
Ежемесячные расходы на бумагу на 1 сотрудника, руб. (1 пачка)	62000
Ежемесячные расходы на ручки на 1 сотрудника, руб. (5 ручек)	17000
Ежемесячные расходы на папки на 1 сотрудника, руб. (10 папок)	115000
Месячная экономия, руб.	1164000
Годовая экономия, руб.	13968000

Проведем расчет экономии за счет роста производительности труда сотрудника.

Если сотрудником при экономии i - вида с помощью информационной программы произведется экономия ΔT_i , часов, то рост производительности труда P_i (в %) можно определить по формуле (1):

$$P_j = \left(\frac{\Delta T_j}{F_j - \Delta T_j} \right) \times 100 \quad (1)$$

где F_j - время, которое запланировал сотрудник для выполнения работы j -вида до ввода программы (час.) (таблица 7).

Таблица 7-Таблица работ пользователей

Вид работ	До автоматизации, мин F_j	Экономия времени, мин. ΔT	Повышение производительности труда P_i (в %)
Ввод информации	40	20	100
Проведение	5	4	400

расчетов			
----------	--	--	--

Продолжение таблицы 7

Вид работ	До автоматизации, мин Fj	Экономия времени, мин. ΔT	Повышение производительности труда P _i (в %)
Подготовка и печать отчетов	30	15	100
Анализ и выборка данных	44	10	300
Итого	119	49	900

Экономия, которая с увеличением производительности труда сотрудника P выявим формулой (2):

$$\Delta P = Z_n \times \sum_i \frac{P_i}{100} \quad (2)$$

где Z_n - среднегодовая оплата труда сотрудника;

P_i - количество сотрудников

Расходы по различным видам работающих определяем по формуле (3):

$$z = n_i * Z_i \left(1 + \frac{A_c}{100}\right) * \left(1 + \frac{A_n}{100}\right) \quad (3)$$

где n_i – количество человек 1-го вида связанных с исполнением работ;

Z_n - среднегодовая оплата труда сотрудника;

A_c - процент отчислений на социальное страхование

A_n - средний процент премий за год

Рассчитаем расходы на одного сотрудника, полагая что оклад одного сотрудника составит 50000 руб.

$$Z = 6 * 50000 * \left(1 + \frac{8\%}{100}\right) \left(1 + \frac{3\%}{100}\right) = 33,372 \text{ руб.} \quad (4)$$

Снижение затрат, за счет увеличения производительности труда сотрудника составит (5):

$$P = 33,372 * 9 = 300,348 \text{ руб. (5)}$$

Исходя из выше изложенного, и полученных экономических показателей, посчитаем стоимость внедрения системы «1С: Отель» (таблица 8):

Таблица 8-Снижение затрат на предприятие (руб.)

-	В месяц	В год
Канцелярские товары	1164000	13968000
Производительность труда	10011600	120139200
Итого	11175600	134107200

Как видно из таблицы 8, затраты после внедрения системы снизятся на 134107200 рублей. Учитывая, что компания затратит на покупку и установку ПО 35 000 рублей, то эффективность от внедрения составит (6):

$$134107200 - 35000 = 134072200 \text{ рублей (6)}$$

Обосновать экономическую эффективность и целесообразность в ходе внедрения информационной составляющей можно сокращением потерь времени на принятие управленческого решения и повышением степени своевременности информационного обеспечения. Рассчитывается как дополнительная прибыль от реализации мероприятий минус затраты на реализацию. Эффект выражается в абсолютных величинах. Полученный эффект делим на прибыль предприятия отчетного периода (7):

$$\frac{134072200 \text{руб}}{2105487 \text{руб}} = 6,4\% \quad (7)$$

То есть весьма актуальна необходимость внедрения «1С: Отель» для постоянного анализа, оценки управления организацией.

Расчет окупаемости и эффективности внедрения является примерным и ориентирован только на данную предлагаемую сумму программного продукта.

Внедрение «1С: Отель» поможет ООО «INTERHOTEL» выявить «тонкие» места в построении бизнес-процессов, исключить дублирование функций, оптимизировать работу, повысить эффективность всех процессов и увеличить в итоге прибыль при неизменных затратах.

Внедрение «1С: Отель» позволит эффективнее работать с клиентами и партнерами, автоматизировать процессы оформления заявок, создания пакета документов и т.д. В результате с тем же объемом работы, что и ранее успешно может справляться меньше количество сотрудников. И даже при увеличении объемов продаж дополнительные рабочие места создавать не придется.

Таким образом, можно сделать вывод, «1С: Отель» принесет прибыль ООО «INTERHOTEL» за счет увеличения объемов продаж и благодаря снижению расходов компании. Грамотно выбранная программа «1С: Отель» быстро окупится и принесет прибыль.

Заключение

Владельцы предприятий регулярно проводят анализ эффективности работы их бизнеса. Насколько эффективно функционирует бизнес можно с помощью множества различных показателей. Обработка данных является длительным и трудоемким процессом. Благодаря современным информационным системам можно рассчитать показатели в короткие сроки. Использование систем, благодаря которым можно управлять документооборотом, корпоративной информацией стало повсеместно использоваться в организациях.

Можно рассматривать информационные технологии в роли интерфейса к основным информационным ресурсам и своеобразным интегрирующим началом, однако в нынешних условиях организации не склоняются ставить высокую оценку им в работе менеджмента предприятия.

Однако эффективность использования современных технологий приводит к решению внедрения их на предприятие. У организаций, имеющих различные цели и стратегии, есть один из ключевых факторов успеха, представляющих собой развитые информационные системы и информационные технологии корпоративного управления. Применяемые системы и технологии в большей степени являются субстанцией успешного бизнеса.

В ходе написания ВКР был проведен анализ информационных систем технологий управления ООО «INTERHOTEL». Благодаря анализу были выявлены недостатки и была проведена разработка проекта по увеличению эффективности работы организации благодаря внедрению информационных систем и информационных технологий.

К недостаткам информационной системы ООО «INTERHOTEL», описанных в работе были отнесены:

- предприятие применяет нелицензированный программный продукт MS Office, что противозаконно;

– организация имеет невысокий уровень защиты информации. К примеру, не все компьютеры, подключенные к интернету в ООО «INTERHOTEL», имеют антивирусные программы.

Программа, предложенная для ООО «INTERHOTEL» позволит эффективно провести автоматизацию главных процессов бизнеса, объединить деятельность между отделами с помощью опций по внедрению совместных проектов, задач, обсуждений, обмену файлами, подписанию договоров и актов, которые применяют электронную подпись. Для ООО «INTERHOTEL» было предложено внедрение системы «1С: Отель».

Были проведены расчеты экономической эффективности, в ходе которых была выявлена целесообразность внедрения и эффект в виде дополнительной прибыли ООО «INTERHOTEL».

Список используемой литературы

1. Автоматизация бизнес-процессов как необходимое условие эффективности компании. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/avtomatizatsija-biznesa.html>
2. Баронов В. В. Автоматизация управления предприятием. -М.: ИНФРА-М, 2018. - 240 с.
3. Блинов А.О., Рудаков О.С. Процессный подход в системе менеджмента современных организаций. // Экономика и управление: проблемы, решения. 2018.- №1. С.56-62
4. Божко В.П., Власов Д.В., Гаспарян М.С. Информационные технологии в экономике и управлении. - М.: ЕАОИ, 2018. - 120 с.
5. Варфоломеева, А.О. Информационные системы организации / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. М. : Инфра-М. 2017. 332 с.
6. Венделеева, М.А. Информационные технологии в управлении / М.А. Венделеева, Ю.В. Вертакова. М.: Юрайт, 2017. 464 с.
7. Годин, В. Управление информационными ресурсами: Учебник. / Годин, В., Корнеев, И.К. – М.: Высшая школа, 2019. – 352с.
8. Информационные технологии в управлении / Под ред. Ю.Д. Романовой. М.: Юрайт, 2017. - 478 с.
9. Информационные технологии и их использование в управлении бизнесом. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rb.ru/opinion/informacionnye-tehnologii/>
10. Информационные технологии в управлении организацией: роль, цель и общая характеристика управленческих ИТ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cleverence.ru/articles/auto-busines/informatsionnye-tehnologii-v-upravlenii-organizatsiey-rol-tsel/>

11. Корнеев, И.И. Информационные технологии в работе с документами / И.И. Корнеев. М.: Проспект, 2018. - 304 с.
12. Логинов, В.Н. Информационные технологии управления / В.Н. Логинов. М.: КноРус, 2018. - 240 с
13. Максимов Е. А., Ермишина А. В., Спиридонов М. А. Экономика фирмы. - М.: Феникс, 2017. - 571 с.
14. Менеджмент: управление организационными системами, Шеметов П.В., - М.: Омега-Л, 2017. - 571 с.
15. Моргунов, А.Ф. Информационные технологии в менеджменте / А.Ф. Моргунов. М.: Юрайт, 2017. - 268 с
16. Навальная Е.Г. Определение Бизнес-Модели. Подход к инновациям бизнес-моделей. Проблемы управления деятельностью инновационно-активных предприятий Сборник научных трудов. Санкт-Петербург, 2020. С. 150-169. [Текст].\
17. Никитин, А.В. Управление предприятием (фирмой) с использованием информационных систем / А.В. Никитин, И.А. Рачковская, И.В. Савченко. М.: Проспект, 2016. - 202 с
18. Одинцов, Б.Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса / Б.Е. Одинцов. М.: Юрайт, 2017. - 208 с.
19. Селиховкин, А. В. Управление ИТ-проектом. Эффективная система «с нуля» в любой организации [Электронный ресурс]// URL: <https://goo.gl/DeaiDU>.
20. Стратегический менеджмент, Томпсон А.А., Стрикленд Дж.: Пер. с англ.: Вильямс, 2017. - 208 с.
21. Управление внедрением информационных систем. Лекция 6: Управление стоимостью проекта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://goo.gl/qxKoEG>.

22. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 01.01.2022) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"
23. Фомичев, А.Н. Исследование систем управления / А.Н. Фомичев. М.: Дашков и Ко, 2021. - 348 с.
24. Черемных С. В, Семенов И. О., Ручкин В. С. Моделирование и анализ систем. IDEF-технологии. - М.: Финансы и статистика, 2018. - 192 с.
25. Щенников, С. Ю. Реинжиниринг бизнес-процессов. Экспертное моделирование, управление, планирование и оценка / С. Ю. Щенников. – М.: Ось-89, 2017. – 175 с.
26. Экономический анализ (комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности): учебн. пособие для вузов - М.: 2018. - 175 с.
27. David McCandless. The beauty of data visualization. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ted.com/talks/david_mccandless_the_beauty_of_data_visualization/.
28. IBM. Big data: The next frontier for innovation, competition, and productivity [Текст] // McKinsey Global Institute, 2019.
29. Remarks by the President at the National Academy of Sciences Annual Meeting. The White House. Office of the Press Secretary. April 27, 2019.
30. The Global Information Technology Report 2019-2020 World Economic Forum 2020.
31. The Global Information Technology Report 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-2019/>