

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/112966>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Корпоративная культура

Содержание

Введение 3 Глава 1. Теоретические аспекты построения корпоративной информационной среды предприятия 6 1.1 Сущность и функции корпоративной информационной среды предприятия 6 1.2 Методология выбора и построения корпоративной информационной среды предприятия 11 Глава 2. Исследование корпоративной информационной среды ООО «Первый» (ресторан «Квели») 15 2.1 Организационно-экономическая характеристика организации 15 2.2 Анализ корпоративной информационной среды организации 21 2.3 Выявление проблем и обоснование необходимости построения корпоративной информационной среды предприятия 30 Глава 3. Построение корпоративной информационной среды ООО «Первый» (ресторан «Квели») 33 3.1 Выбор и построение корпоративной информационной среды организации 33 3.2 Расчет экономической эффективности внедрения информационной системы 41 Заключение 47 Список литературы 49 Приложения 51

Введение

Актуальность темы исследования заключается в том, что условия функционирования современных предприятий характеризуются высокой сложностью, неопределенностью и динамичностью внешнего окружения. Доступ к информации, возможный в сегодняшней ситуации повсеместной цифровизации экономики, порождает увеличение интенсивности конкуренции между предприятиями. Значимым видится не только сам факт значительного усиления конкуренции, но и то, что она обличается в принципиально новые формы. В настоящее время залогом успеха в конкурентной борьбе становится способность стратегического предвидения и последовательной реализации инноваций различного рода, но не только в технологическом аспекте, но и в сфере корпоративного управления. Выживание и развитие в этой конкурентной среде, может быть обеспечено только за счет эффективной системы корпоративного управления и адаптации ее к динамично изменяющимся условиям внешней и внутренней среды, а также вызовам экономики инновационного типа. В данном случае наибольшую важность приобретают вопросы построения эффективной корпоративной информационной среды предприятия. При этом разработка мероприятий должна учитывать применение передовых методов и автоматизации систем корпоративного управления. Глава 1. Теоретические аспекты построения корпоративной информационной среды предприятия 1.1 Сущность и функции корпоративной информационной среды предприятия 3

Основная цель системы управления любого предприятия – это подготовка и своевременное предоставление полной и достоверной информации, необходимой для выработки и принятия управленческих решений, направленных на достижение основной цели бизнеса – максимального увеличения прибыли. Используя информацию, полученную в рамках функционирования корпоративной информационной среды, руководитель может корректировать ресурсы фирмы (материальные, финансовые, кадровые), оценить результаты управленческих решений, организовать оперативное управление себестоимостью продукции, ходом выполнения поставленных задач, использованием всех видов ресурсов и т. д. Корпоративная информационная среда предприятия – это многоуровневая система элементов, взаимосвязанных и объединенных информационными потоками с целью обеспечения всех функциональных направлений нужной информацией в нужное время в нужном месте. Корпоративная информационная среда коренным образом преобразует модель управления предприятием, ввиду того, что по своей сути является интегрированной системой управления всеми видами ресурсов предприятия – трудовых, материальных, капитальных, производственных, информационных и т.д. Корпоративная информационная среда является основой бизнес-модели предприятий, нацеленных на достижение эффективности функционирования. В настоящее время известны два подхода к толкованию понятия корпоративной информационной среды

предприятия (далее по тексту КИС). Согласно первому подходу, КИС – это информационная среда для операционного учета и планирования всех ресурсов предприятия, логистических процессов, автоматизации бухгалтерского и налогового учета, а также ускорения формирования финансовой отчетности .

4

Согласно второму подходу, КИС – это методология эффективного планирования и управления всеми видами ресурсов предприятия, система, позволяющая осуществить реинжиниринг бизнес-процессов с целью повышения их эффективности, а также это возможность интегрировать все бизнес-функции компании в единую информационную среду . КИС представляет собой совокупность организационных, технических, программных и информационных средств, объединенных в единую систему с целью сбора, хранения, обработки и выдачи необходимой информации, предназначенной для выполнения функций управления корпоративной системой предприятия . КИС рассматривается как часть некоторой организационно-экономической системы, создается для конкретного экономического объекта и используется для решения задач управления и принятия управленческих решений в процессах управления этим объектом. КИС представляет собой инструмент управления всеми бизнес-процессами предприятия, увязывающей функции отдельных подразделений с движением финансовых и товарных потоков по всей технологической цепочке управленческих процедур. Построение КИС на предприятии способствует достижению информационной «прозрачности» для руководства предприятия, охватывающей все подразделения в режиме реального времени. КИС предприятия определяется последовательной реализацией следующих этапов: – выявление информационных потребностей предприятия; – отбор источников информации; – сбор необходимой информации из внешних и/или внутренних источников; – выполнение действий по обработке информации, оценке ее полноты и значимости и по предоставлению ее в удобном для потребителей виде; – вывод информации для предоставления потребителям; – использование информации для оценки тенденций, разработки прогнозов, оценки альтернатив решений и действий, выработки стратегии; – организация обратной связи.

5

## 1.2 Методология выбора и построения корпоративной информационной среды предприятия

Методология выбора и построения корпоративной информационной среды предприятия определяется последовательностью выполняемых этапов, алгоритм которых представлен на рисунке 1.1. Рисунок 1.1 – Алгоритм выбора информационной системы предприятия

Рассмотрим представленный алгоритм более подробно.

## Глава 2. Исследование корпоративной информационной среды ООО «Первый» (ресторан «Квели») 2.1 Организационно-экономическая характеристика организации

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Первый». Сокращенное наименование: ООО «Первый». ООО «Первый» является юридическим лицом, действует на основании Устава и действующего законодательства. Уставной капитал составляет 10 000 (Десять тысяч) рублей. Организационно-правовая форма организации – Общество с ограниченной ответственностью. Необходимо отметить, что Общество с ограниченной ответственностью (ООО) является более распространенной и популярной формой коммерческой организации, так как наиболее полно удовлетворяет требованиям функционирования и развития малого и среднего бизнеса.

6

ООО «Первый» предоставляет услуги общественного питания. Основным видом деятельности ООО «Первый» является: «Деятельность ресторанов и кафе». Организация также осуществляет деятельность по следующим неосновным направлениям: «Розничная торговля в неспециализированных магазинах преимущественно пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями», «Розничная торговля алкогольными напитками, включая пиво». Кроме того, ООО «Первый» имеет право осуществлять любые

виды деятельности, не запрещенные законодательством Российской Федерации. Предметом его деятельности является: - деятельность ресторанов и кафе; - поставка продукции общественного питания; - деятельность предприятия общественного питания по производству продукции общественного питания, ее доставке и организации потребления; - поставку кулинарной продукции по заказам потребителей на рабочие места, транспортные предприятия в пути следования пассажирского, сухопутного, воздушного, водного транспорта, на дом, обслуживание банкетов, свадеб, приемов.

## 2.2 Анализ корпоративной информационной среды организации

Особенности распределения функционала и делегирования полномочий в ресторане «Квели» представлены в Приложении 1. Характеристика блоков управления ресторана «Квели» представлена в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Характеристика блоков управления ресторана «Квели»

Наименование подразделения	Цель	Решаемые задачи	Общие и специальные функции
Дирекция	Организация, планирование и координация деятельности ресторана	Внедрение стандартов обслуживания и обучения персонала;	

7

Решение административно-хозяйственных вопросов, бюджетирование и планирование; оперативное управление рестораном; планирование и выполнение бюджета  
Бухгалтерия Организация бухгалтерского учета и налогообложения ресторана  
Оптимизация затрат. Управление кредиторской и дебиторской задолженностью  
Планирование затрат, анализ издержек производства и обращения хозяйства ресторана.  
Анализ основных фондов, оборотных средств ресторана. Эффективное использование фонда заработной платы  
Кухня Удовлетворение любых аппетитных желаний посетителей  
Планирование производственной программы, товарооборота. Калькуляция продажных цен на продукцию. Производство и отпуск продукции  
Производство и отпуск продукции  
Торговый зал Организация дружелюбной, расслабляющей атмосферы.  
Увеличение дохода. Реализация продукции кухни ресторана и готовой продукции  
Оказание квалифицированной помощи при выборе блюд и напитков. Распределение заказа по месту его выполнения между Барменом и Поваром  
Снабжение Бесперебойное производство  
Снабжение ресторана сырьем и товарами  
Планирование снабжения. Расчет оптимального запаса сырья и товаров

В целом, можно сделать вывод о том, что в ресторане «Квели» каждое из подразделений имеет свои цели, решаемые в соответствии с поставленными целями задачи, а также общие и специальные функции. В ресторане «Квели» существует 10 основных бизнес-процессов: Процесс «Планирование», Процесс «Бронирование столиков», Процесс «Прием и размещение посетителей», Процесс «Обслуживание посетителей», Процесс «Снабжение», Процесс «Приготовление блюд», Процесс «Администрирование», Процесс «Управление взаиморасчетами», Процесс «Бухгалтерский учет», Процесс «Финансовый анализ».

8

На рисунке 2.5 представлена взаимосвязь основных бизнес-процессов ООО «Первый» (ресторана «Квели»).

## 2.3 Выявление проблем и обоснование необходимости построения корпоративной информационной среды предприятия

Для определения основных проблем в деятельности ООО «Первый» (ресторана «Квели») представим SWOT-анализ (см. Приложение 1). Анализ протекающих в настоящее время процессов, а также основных результатов деятельности ООО «Первый» (ресторана «Квели») при помощи проведенного SWOT-анализа, показал, что имеют место следующие проблемы развития: - низкая эффективность использования трудовых ресурсов (снижается производительность труда), в том числе за счет высокой трудоемкости работ и низкой степени информационного взаимодействия между службами ресторана; - высокий уровень затрат, обусловленной в том числе низким уровнем информационного взаимодействия и отсутствием системы контроллинга; - концентрация на одном направлении деятельности, в том числе ввиду отсутствия программ автоматизации заказов и доставки блюд (что особенно важно в условиях принятия карантинных мер на фоне пандемии коронавируса); - низкий уровень автоматизации бизнес-процессов – очень сложная структура баз данных, постоянная работа в режиме Offline, ведение базы данных в Excel, система

автоматизации по сути работает только в бухгалтерии.

9

### Глава 3. Построение корпоративной информационной среды ООО «Первый» (ресторан «Квели») 3.1 Выбор и построение корпоративной информационной среды организации

Для успешного функционирования предприятий общественного питания, в т.ч. сетевых, необходима слаженность работы всех служб, организация и контроль выполняемых процессов, что возможно за счет совершенствования корпоративной информационной среды организации путем внедрения ERP-системы. Внедрение таких технологий очень затратное, поэтому необходимо тщательно продумать, какая из таких систем наиболее рентабельна для установки на том или ином предприятии. Существует большое количество программного обеспечения, они отличаются друг от друга по различным признакам. Рассмотрим некоторые из ERP-систем, используемые для автоматизации управления предприятиями общественного питания: 1. «1С: Ресторан 8.2» 2. «Трактир» 3. Quick Resto 4. СБИС Presto Для выбора наиболее подходящей для ООО «Первый» (ресторан «Квели») ERP-системы необходимо провести сравнительный анализ данных систем. Таким образом, нами был сформирован следующий список из десяти основных параметров: 1. Стоимость внедрения и сопровождения 2. Автоматизация системы планирования 3. Автоматизация управления персоналом 4. Автоматизация системы взаимоотношения с клиентами (включая учет пожеланий гостя при бронировании столиков, создание программ лояльности и т.д.) 5. Интеграция с другими системами автоматизации (бухгалтерия и т.д.)

10

6. Дополнительные функции (управление телефонной станцией, и т.д.) 7. Возможность разработки дополнительной функциональности или изменение алгоритма работы программы 8. Модуль взаиморасчета с контрагентами (поставщики и посетители) 9. Модуль онлайн-бронирования столиков 10. Аналитические и регламентированные отчеты. Исходя из вышеперечисленных параметров была проведена экспертная оценка коэффициентов значимости по каждому параметру (см. таблицу 3.1). Таблица 3.1 – Экспертная оценка коэффициентов значимости параметров

Параметры оценки	Оценка значимости параметра	5	4	3	2	1
Общая сумма	Среднее знач.	17	8	4	1	0
Стоимость внедрения и сопровождения		30	4,37			
Автоматизация планирования		16	7	5	2	0
Автоматизация управления персоналом		15	9	6	0	0
Автоматизация системы взаимоотношения с клиентами		18	8	3	1	0
Интеграция с другими автоматизированными системами		16	5	5	4	0
Дополнительные функции		15	8	6	1	0
Возможность разработки дополнительной функциональности		14	6	4	4	2
Модуль взаиморасчета с контрагентами		16	7	6	1	0
Модуль онлайн бронирования столиков		15	8	7	0	0
Аналитические и регламентированные отчеты		16	8	4	2	0

11

Далее была проведена оценка параметров по всем вышеперечисленным ERP-системам (см. таблицу 3.2). Оценка также проводилась по пятибалльной шкале экспертами – руководящими сотрудниками ООО «Первый» (ресторан «Квели»). 3.2 Расчет экономической эффективности внедрения информационной системы

Для начала представим расчет потребностей в персонале проекта по внедрению ERP-системы в ООО «Первый» (ресторане «Квели»), включая должностные оклады (см. таблицу 3.5). Таблица 3.5 – Расчет потребности в персонале проекта ERP-системы в ООО «Первый» (ресторане «Квели») № Персонал Чел. Оклад

1 Куратор (главный менеджер) проекта	1	40 000
2 Руководитель (менеджер) проекта со стороны заказчика	1	45 000
3 Руководитель (менеджер) проекта со стороны исполнителя	1	45 000
4 Эксперт-аналитик со стороны заказчика	1	38 000
5 Консультант-аналитик со стороны исполнителя	1	38 000
6 Разработчик	1	35 000
7 Кодировщик	1	33 000
8 Программист	1	30 000
9 Тестировщик	1	25 000
10 Преподаватель	1	20 000
11 Оператор	1	15 000
12 Системный администратор	1	14 000
13 Специалист службы технической поддержки	1	12 000
Итого	13	390 000

По календарному графику проект по внедрению ERP-системы будет длиться со 2 августа по 19 ноября 2020 года (то есть 3,5 месяца), следовательно, заработная плата по проекту составит 1 365 тыс. руб. Взносы на социальное страхование составят 410 тыс. руб. Таким образом, фонд оплаты труда по проекту составит 1 775 тыс. руб. Заключение

На основании исследования, проведенного в настоящей работе, были сделаны следующие выводы: Построение корпоративной информационной среды является актуальным вопросом повышения эффективности функционирования и конкурентоспособности предприятия ввиду того, что она должна решать задачи стратегического, тактического и оперативного управления и планирования, в связи с чем, построение КИС является актуальным вопросом повышения эффективности функционирования предприятий, которые представляет собой многофункциональную систему взаимодействующих служб. Организация имеет положительные финансовые показатели, выручка растет, ресторан рентабелен и прибылен. Однако, из-за высоких затрат и неэффективного управления персоналом наблюдается негативная тенденция снижения производительности труда и рентабельности. Бизнес-процессы не регламентированы, процессный подход к управлению не используется. В связи с недостаточным информационным обеспечением и отсутствием автоматизации основных бизнес-процессов ООО «Первый» повышается трудоемкость и соответственно снижается эффективность бизнес-процессов организации. Все параметры бизнес-процессов и системы управления ООО «Первый» (ресторана «Квели») находятся на неудовлетворительном уровне, что

13

связано, в первую очередь с недостаточной эффективностью корпоративной информационной среды ресторана.

#### Список литературы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 8. – Ст. 801. 2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 03.11.1994 г. № 51-ФЗ глава 6 статья 139 // (первоначально опубликован) Российская газета №238-239 от 08.12.1994 г. // Консультант Плюс. 3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ // (первоначально опубликован) Российская газета №23 от 06.02.1996 г., №24 от 07.02.1996 г., №25 от 08.02.1996 г., №27 от 10.02.1996 г. // Консультант Плюс 4. Алиев В.С. Информационные технологии и системы финансового менеджмента: Учеб. пособие. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 317 с. 5. Астахова А.В. Основы проектирования систем информации и управления. Учебник.- Барнаул: АлтГТУ, 2019. – 154 с. 6. Белецкая Л. В. Информационные технологии в бизнесе. В 3 ч. Ч. 1. Краткий курс : учеб. пособие / Л. В. Белецкая, В. П. Киреенко, Н. Н. Поснов ; под ред. Т. В. Борздовой. – Минск : ГИУСТ БГУ, 2018. – 86 с. 7. Васюхин О.В., Варзунов А.В. Информационный менеджмент: краткий курс. Учебное пособие. - СПб.: СПбГУ ИТМО, 2017. - 119 с. 8. Грекул В.И. Управление внедрением информационных систем: учебник / В.И. Грекул, Г.Н. Денищенко, Н.Л. Коровкина. — Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Вузовское образование, 2017. — 224 с.

14

9. Гринберг А.С., Горбачев Н.Н., Бондаренко А.С. Информационные технологии управления. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 480 с. 10. Данилин А. Архитектура предприятия / А. Данилин, А. Слюсаренко. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 439 с. 11. Информационные технологии и управление предприятием / В.В. Баронов [и др.].— Саратов: Профобразование, 2017. — 327 с. 12. Карминский А.М. и др. Информатизация бизнеса: концепции, технологии, системы. Под ред. А.М. карминского. –2-е изд., перерпб. И доп. – М.: Финансы и статистика, 2018. – 624 с. 13. Коваленко В. В. Проектирование информационных систем: учебное пособие / В.В. Коваленко. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2014. - 320 с. 14. Новиков В.Л. Построение эффективной системы управления. Пер. с англ. М.: Альпина Паблишер, 2018. – 270 с. 15. О’Лири Д. Современное планирование и управление ресурсами предприятия. Пер. с англ.

М.: Вершина, 2019. – 520 с. 16. Робсон М., Уллах Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Пер. с англ. М.: Бизнес-книга, 2017. – 164 с. 17. Робсон М., Уллах Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Пер. с англ. М.: Бизнес-книга, 2016. – 230 с. 18. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2019. — 320 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/112966>