

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТОРГОВЛЕ, РЕТОРАННОМ ХОЗЯЙСТВЕ И СФЕРЕ УСЛУГ

Биба Е.В., аспирант

*ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени
Михаила Туган-Барановского»*

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРИБЫЛЬЮ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Развитие экономики предопределяет изменения в системе управления, что заключается прежде всего в росте роли принятия управленческих решений предприятия как первичного звена управления. Результативность управления предприятием в значительной степени определяется уровнем его организации и качеством информационного обеспечения.

Прибыль является результативным показателем деятельности, выраженным в абсолютной величине. Эта величина зависит от изменения абсолютных величин финансовых показателей предприятия – полученных доходов и понесенных расходов за определенный период времени осуществления хозяйственной деятельности, являющихся непосредственными объектами управления. Поэтому достижение главной цели деятельности – получение прибыли – зависит от определенных целей и задач. Цели управления прибылью предприятия определяются исходя из организационных особенностей и базовых характеристик модели управления прибылью предприятия как составляющей управленческого учета.

Достижение поставленных целей возможно лишь при наличии отлаженной системы управления прибылью предприятия, основными объектами которой являются:

- управление формированием прибыли;
- управление распределением и использованием прибыли.

Эффективность функционирования системы зависит от информационного обеспечения, которое представляет собой совокупность внутренних и внешних источников информации, которые обеспечивают целенаправленное формирование базы данных. Структуру информационного обеспечения формируют элементы и взаимосвязи между ними. Отображение хозяйственных процессов и операций с использованием системы поддержки управления позволит генерировать новую информацию, которая будет использоваться при принятии управленческих решений. Важной составляющей функционирования модели управления прибылью является методологическое обеспечение,

основными элементами которого являются каналы получения информации, методы и процедуры группирования и обработки информации, в первую очередь – финансовой. Формирование информационного обеспечения проходит в несколько этапов:

- получение и обобщение первичной информации, ее анализ;
- отражение информации в регистрах управленческого учета в разрезе центров ответственности;
- подготовка агрегированной информации для принятия управленческих решений.

Этапы формирования информационного обеспечения должны быть взаимосвязанными. Это позволит реализовать системный подход к организации информационного обеспечения управления прибылью предприятия, основанный на понимании системы, состоящей из отдельных, взаимосвязанных элементов.

Информационную базу системы управления прибылью составляют показатели финансовых результатов от операционной, инвестиционной, финансовой деятельности и от чрезвычайных событий. Вместе с тем, формирование системы информационных показателей управления финансовыми результатами, в частности, прибылью зависит от отраслевых особенностей деятельности предприятия, его организационно-правовой формы хозяйствования, объема и уровня диверсификации хозяйственной деятельности и других факторов.

Информационная система управления прибылью должна обеспечивать необходимой информацией не только владельцев и персонал управления, а также интересы внешних пользователей. Причем круг интересов внутренних и внешних пользователей кардинально отличается.

Основными группами показателей информационного обеспечения управления прибылью из внутренних источников информации предприятия являются:

- плановые и нормативные показатели деятельности предприятия (операционной, инвестиционной, финансовой деятельности);
- показатели финансовой и статистической отчетности предприятия;
- показатели управленческого учета (по видам продукции, по центрам ответственности, по видам деятельности).

К показателям информационного обеспечения управления прибылью, формируемых из внешних источников относятся:

- нормативно-регулирующие показатели (установленные нормативы);
- показатели, характеризующие общеэкономическое развитие государства (показатели отраслевого и макроэкономического развития);
- показатели, характеризующие конъюнктуру рынка;
- показатели, характеризующие деятельность контрагентов и конкурентов (поставщиков, покупателей, страховых компаний, банков).

Важной составляющей модели управления прибылью предприятия является правовое поле реализации модели (Кодексы, законы, нормативные акты органов государственного регулирования). Вместе с тем, субъекты хозяйствования имеют право принимать внутрихозяйственные нормативные

документы, направленные на решение следующих вопросов: конкретизация положений законодательных и подзаконных актов, порядок их выполнения на предприятии; урегулирование вопросов, входящих в компетенцию предприятия; определение вопросов, которые не урегулированы законодательными и подзаконными актами.

Основу информационного обеспечения управления прибылью составляют показатели финансового учета, имеющие следующие качественные характеристики:

единообразие (базируются на общепринятых стандартизированных принципах учета);

высокая степень надежности (формы отчетности предоставляются как внутренним, так и внешним пользователям, внешнему контролю);

доступность (информация понятна) и приемлема для чтения пользователям, имеющим достаточные знания;

регулярность формирования (в установленные сроки) [3, с. 40-41].

База данных, сформированная только по показателям финансового учета, будет иметь и определенные недостатки. Так, большинство показателей определяются, как правило, с периодичностью раз в квартал, раз в год, то есть присутствует низкая периодичность получения информации, отображение показателей по предприятию в целом, использование показателей только в стоимостном выражении. Поэтому для полного отражения ситуации по управлению прибылью предприятия следует использовать и показатели управленческого учета. Они будут дополнять информационную базу финансового учета.

Эффективность и результативность осуществления хозяйственной деятельности, принятия управленческих решений руководством предприятия зависит от управления показателями финансовой системы, в частности, прибылью предприятия. Достижение эффективности управления прибылью в современных условиях хозяйствования требует ответственно относиться к процессу организации управления и формирования информационной базы о обобщающий показатель деятельности - прибыль, которая необходима для оперативного управления предприятием и принятия управленческих решений в целом.

Список литературы

1. Бланк И.А. Управление прибылью. – 3-е изд., перераб. и доп. - К.: Ника - Центр, 2007. – 768с.

2. Бутынец Ф.Ф. Бухгалтерский управленческий учет: Учебник для студентов специальности 7.050106 «Учет и аудит» высших учебных заведений / Ф.Ф. Бутынец, Т.В. Давидюк, Н.М. Малюга, Л.В. Чижевская - 2 - е изд., перераб. и доп. – Житомир: ПП «Рута», 2002. – 480с.

3. Данилюк М.А. Финансовый менеджмент: Учеб. пособие. / М.О. Данилюк, В.И. Савич - К.: Центр учебной литературы, 2004. – 204 с.

Жарикова А.Е.
Научный руководитель: Мезенцева С.А.

*ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Туган-Барановского»*

ПРИМЕНЕНИЕ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Ресторанный бизнес сегодня является одной из отраслей сферы услуг, где активно внедряются новые технологии. Цифровизация всех сфер общественной жизни позволяет предприятию ресторанного бизнеса через применение информационных технологий (ИТ) решить проблему повышения качества обслуживания клиентов и одновременно получить конкурентные преимущества.

На сегодняшний день в ресторанном бизнесе используют такие ИТ как наличие собственного сайта, открытый доступ к Wi-Fi, автоматизация заказов, on-line бронирование столов.

Собственный сайт позволяет не только просмотреть информацию о ресторане, но и произвести заказ блюда, а затем оплатить его с помощью электронных платежных систем – это одна из самых перспективных технологий. Кроме того, большая доля потребителей ресторанной продукции просматривают сайты ресторанов со своих мобильных телефонов, поэтому целесообразно иметь мобильную версию сайта или мобильного приложения. Одним из разработчиков таких приложений является московская компания UCS.

Чтобы получить дополнительные конкурентные преимущества, привлечь туристов, в ресторанах устанавливают Wi-Fi и открывают к нему бесплатный доступ, что позволяет потребителю не только насладиться вкусной едой, но и оставаться всегда онлайн: проверить почту, пообщаться в социальной сети.

Автоматизация заказов – это технология, которая заключается в том, что вместо традиционного меню, на каждом столе установлено электронное меню на основе планшетного компьютера. К данной технологии Европейские страны и США пришли еще в 2000-х годах, сделав при этом посещение ресторанов и кафе удобным и комфортным для потребителей. Отечественные рестораторы не отстают от европейских стран, используя интерактивное электронное меню на планшете iPad. Оно представляет собой стильное и функциональное решение RK-Order, интегрированное с системой управления рестораном R-Keeper v6 и v7. Такое новшество имеет ряд преимуществ: клиент сам выбирает блюда, перетаскивая в поле заказа; на экране сразу отображается полная стоимость заказа, а также калорийность заказа; представление меню на разных языках.

Очень полезной функцией для клиента и ресторатора может оказаться on-line бронирование столиков. Такая функция расширяет область деятельности рестораторов, ограниченную площадью заведения, снижает вероятность возникновения ситуации, когда свободных мест в заведении нет. Бронирование стало неотъемлемой частью жизни во всех государствах мира. Однако, согласно статистике свыше 14 млн. броней в различных заведениях мира осуществляется

каждый день: 95% из них производятся при помощи телефонного звонка, и лишь 5% – посредством Интернет.

Самыми «продвинутыми» городами по бронированию on-line являются Токио, Осака, Лос-Анджелес, Нью-Йорк и Сан-Франциско. На данный момент в мире насчитывается 37 ресторанов, в которые можно попасть только посредством заявки через Интернет. 22 из них находятся в Азии. Как видно «в ногу со временем» идут крупные мегаполисы США, Азии, страны Дальнего Востока.

Кроме того, ИТ начали внедрять в кассовой зоне, например, кассовая станция R-Кеерер с дополнительным экраном для гостя. Это очень удобно для клиента, который видит свой заказ на экране и может проконтролировать, чтобы кассир все правильно внес в заказ.

Новые ИТ используют не только в зале ресторана, но в производственных цехах. Речь идет о системе web-мониторинга, которая регистрирует несоблюдение правил гигиены и санитарных норм. Данную технологию разработали в Нью Джерсии компания Sealed Air; эта система отслеживает и фиксирует нарушения сотрудниками правил безопасности и личной гигиены.

Такая система помогает руководству ресторана более внимательно подходить к подбору и организации работы своего персонала.

В результате автоматизации повышается качество сервиса и престиж заведения; обеспечивается быстрая обработка заказов и обслуживание посетителей; улучшается согласованность и контроль за персоналом.

Список литературы:

1. 5 трендов в сфере ИТ, изменивших индустрию общественного питания [Электронный ресурс] URL: <https://itvolga.com/blog/restaurant-it> (Дата обращения 05.05.2020).

2. 5 инновационных трендов и влияние их на ресторанный рынок [Электронный ресурс] URL: <http://restoranoff.ru/solutions/marketing/5-innovatsionnykh-trendov-i-vliyanie-ikh-na-restorannyi-rynok/> (Дата обращения 05.05.2020).

3. ИТ в ресторанном бизнесе: онлайн-заказы, бронирование столиков и автоматизация процессов [Электронный ресурс] URL: <https://habr.com/ru/company/jowi/blog/366649/> (Дата обращения 04.05.2020).

4. Константинова Е. Управление ресторанами: новые технологии и тренды [Электронный ресурс] URL: <http://www.datakrat.ru/corporation/publications/14857.html>. (Дата обращения 04.05.2020).

5. Мобильные решения для вашего бизнеса [Электронный ресурс] URL: <http://ireca.ru> (Дата обращения 04.05.2020).

Мурыгин А. И.
Научный руководитель: Лутай А.П., к.э.н., доцент

*ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»*

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАННОМ ХОЗЯЙСТВЕ И СФЕРЕ УСЛУГ

Инновации периодически радикально меняют цивилизацию. Их отсутствие приводит к снижению жизненных циклов социально-экономических процессов. Современный мир характеризуется возросшей актуальностью многих проблем различного характера. Экономический кризис и нестабильность в мире являются сигналом о необходимости инноваций. Это требует новых, полномасштабных изменений от ученых и практиков.

Потребность в инновациях характерна как для экономики страны, так и для отдельных отраслей. Сфера услуг не является исключением. Низкая конкурентоспособность гостиничного и ресторанного бизнеса обусловлена рядом причин, которые препятствуют способности удовлетворить потребности современного потребителя на должном уровне. Инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе в большинстве случаев совершенствуются, что дает возможность следить только за ведущими отраслями. Такое положение дел в гостиничном и ресторанном бизнесе требует радикальных полномасштабных изменений, которые могут дать возможность достичь лидерства на глобальном уровне [1].

Целью настоящей работы является анализ состояния внедрения автоматизированных систем управления в гостинично-ресторанном бизнесе. Рассмотреть и проанализировать основные системы автоматизации, имеющиеся на рынке. Привести конкретные данные о функциональных особенностях различных систем и о стоимости их внедрения на конкретных предприятиях сферы гостеприимства.

Одним из основных направлений развития гостиничного бизнеса должно стать широкое внедрение компьютерных технологий управления ИТ и современных систем бронирования, основанных на исследованиях и применении опыта развитых стран в этой области.

На сегодняшний день в СНГ существует несколько систем автоматизации управления гостиницей. Стоимость одного проекта иногда оценивается в десятки тысяч долларов. В результате отель, используя системы автоматизации управления, превращается в управляемое предприятие, которое может гибко реагировать на изменения рыночной ситуации, что означает, что инвестиции в технологии полностью окупаются.

К сожалению, во многих холдингах и группах компаний распространена только «частичная» автоматизация. Однако если речь идет о комплексной автоматизации гостиничной сети, то здесь нельзя обойтись без интегрированной

системы управления предприятием, основанной на современной системе управления ресурсами предприятия. Только полностью интегрированное решение, основанное на системе управления ресурсами, позволяет нам анализировать деятельность компании в любых разделах и не удовлетворяться сводными показателями, полученными из разных систем [2].

Система **B52@hotel** позволяет эффективно управлять объектом любого размера, от небольшого отеля до крупных распределенных гостиничных комплексов. Количество комнат, ресторанов и баров, спортивный центр, бильярдные комнаты - все подлежит оперативному управлению. Гибкость и эффективность управления с помощью пакета программ B52@Hotel позволяет максимально быстро и четко принимать маркетинговые решения, повышать уровень обслуживания клиентов, снижать затраты и финансовые показатели компании. Формат компании: отели, гостиничные комплексы, санатории, пансионаты, дома отдыха. Система B52® имеет модульную структуру. Для каждого пользователя назначается список доступных экранных форм и определяется функциональный набор [3, с.44].

Программа автоматизации отелей **ШТРИХ-М: Отель** представляет собой масштабируемый инструмент для управления как малыми и средними отелями, так и крупными гостиничными комплексами с развитой структурой дополнительных услуг. Данная программа позволяет вести оперативную документацию и контролировать использование номеров и дополнительных услуг, получать данные об истории бронирования номеров и состоянии расчетов с клиентами. Программа представляет собой инструмент для мониторинга и контроля кассовых операций и деятельности персонала отеля с целью предотвращения возможных злоупотреблений [3, с.45].

Одним из решений на современном рынке, реализующим концепцию автоматизации, является система **Korston Hospitality**, разработанная Avk-Soft. В качестве платформы была выбрана система Microsoft © Dynamics NAV ERP, которая обладает широкими функциональными возможностями для управления предприятием. Система предоставляет средства связи и дополняется отраслевыми модулями (PMS, F & B), что позволяет удовлетворить потребности гостиничной индустрии как для отдельных отелей, так и для сетей. [3, с.46].

Сегодня ресторан без автоматизированной системы управления (ACS) считается худшим бизнесом. Автоматизация охватывает все сферы деятельности ресторана, данные отправляются в режиме реального времени на любое расстояние и используются новейшие информационные технологии.

Современные информационные системы, разработанные специально для предприятий общественного питания, могут значительно упростить, оптимизировать и ускорить ряд повседневных операций, специфичных для этой деятельности [4].

R-Keeper – является лидером на рынке автоматизации общественного питания. Разработчик - UCS работает на рынке автоматизации с 1992 года. Основные программные продукты: R-Keeper (ACS для ресторанов), Store House (складская программа), Shelter (комплекс для автоматизации отелей). Комплекс

работает под управлением ПК DOS. Минимальные аппаратные требования: POS-терминал. [3, с.47].

В52 Ресторан – это инструмент для мониторинга функционирования зала, учета товаров и финансов предприятия. Фискальная часть представляет собой комплекс программного обеспечения для автоматизации зала и кухни, и все движения товаров и денег в зале регистрируются в системе и автоматически, поэтому можно в любое время получить информацию о текущих доходах каждого официанта, бармена и ресторана в целом. [3, с.49]

Таким образом, в итоге автоматизации повышается степень качества сервиса и престиж заведения; обеспечивается скорость обработки заказов и обслуживание посетителей; улучшается согласованность и контроль за работой персонала; ведётся учёт движения материальных ценностей и движения товаров; сокращаются временные расход на исследование и анализ информации. Автоматизация ресторана поможет сделать компанию конкурентоспособной и востребованной на рынке.

Список литературы:

1. Столярчук В.Н. Стратегическое планирование развития гостинично ресторанного бизнеса / В. Н. Столярчук // Технологический аудит и резервы производства. - 2014. - № 6(4). - С. 34-36. - Режим доступа: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tatrv_2014_6%284%29__13.

2. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. – Одеса, видавництво ТЕС, 2010. – 264 с.

3. Федосова В.С. Современные системы автоматизации управления в гостинично-ресторанном бизнесе Украины [Текст] + [Электронный ресурс] / В.С. Федосова // Економіка харчової промисловості. – 2010. – N2. – С.41-50. - Спосіб доступу: електрон. чит. зал ПУЕТ. – На рус. яз.

4. Агапова О.В. Использование информационных технологий в ресторанном хозяйстве / О.В. Агапова // Матеріали конференції «Інформаційні технології у торгівлі, ресторанному господарстві та сфері послуг». (м. Донецьк, 25 жовтня 2011 р.) - Режим доступа: https://tourlib.net/statti_tourism/agapova.htm

Ныrkova Э.Д.

Научный руководитель: Шершнёва А.В., к.э.н., доцент

*ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»*

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИКЛАДНЫХ ПРОГРАММ MICROSOFT OFFICE В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕХНОЛОГА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

На сегодняшний день существует большое многообразие программного обеспечения, предназначенного для организации профессиональной

деятельности технолога общественного питания. Компьютер имеет функцию быстрого и своевременного поиска информации, необходимой для стабильной и результативной работы: рецептуры блюд или адрес поставщика продуктов, а также оказывает содействие при составлении отчетов деятельности технологов.

Цель нашей работы состоит в том, чтобы показать эффективное использование простейших функций Microsoft Office для решения профессиональных задач технолога.

Технолог своей профессией ежедневно встречается с такими задачами как: отчетность, составление калькуляционных карт, разработка меню, приготовление различных блюд. Для профессионалов своего дела это задача проста, но запоминать рецептуры различных блюд, считать в уме калькуляцию и выполнять другие функции довольно сложно и занимает большое количество времени, а для технологов малой категории, которые только учатся этой профессии, это вообще большая проблема. Для этого нам приходит на помощь различные прикладные программы.

Например, для составления калькуляционных карт есть возможность использовать Microsoft Excel, в котором можно не только построить таблицу с нужными данными, но также производить подсчет данных в один клик. В программе находится огромное количество функций, которые облегчают и ускоряют обработку данных. Функция автосуммы – функция, в которой возможен подсчет общего количества чего-либо в одно нажатие; функция ЕСЛИ, которая открывает варианты поиска конкретной информации при определенном условии.

Microsoft Word помогает технологам при составлении рецептов блюд, в которых наглядно показано всё, что нужно для приготовления блюд, а также облегчает работу при смене данных. Чаще всего Microsoft Word используется при составлении отчетов, различных карт, нормативной документации. При составлении и набора определенной информации Microsoft Word дает возможность не только набрать или добавить нужный текст, но также корректировать его внешний вид: поля, наклон текста, вид текста, цвет отдельных строк и самого текста, расположение текста и многое другое, что оказывает помощь при приспособлении к требованиям определенных видов документации.

Технологи в своей жизни не только готовят на кухне и составляют отчетную и рабочую документацию, но также посещают различные мероприятия, связанные со своей профессией: мастер-классы, конференции, курсы, совещания. На конференциях обычно рассказывается суть деятельности технолога. Чтобы рассказать о работе, показать наглядно суть деятельности создан Microsoft Power Point, при помощи которого создаются презентации, в которых наглядно на ярких, красочных иллюстрациях изображается процесс работы.

В ведении ресторанного хозяйства имеет своё значение и реклама предприятия. Microsoft Publisher имеет в своем составе варианты для создания маркетинговых материалов таких как бюллетень, брошюры, визитные карточки и другое. В бюллетени благодаря Microsoft Publisher возможно кратко

продемонстрировать меню предприятия, прайс и различные акции, раскрыть контактные данные с помощью визитных карточек, показать интерьер предприятия при помощи брошюр. Microsoft Publisher не только дает возможность оформить это по образцу, но и самостоятельно выбрать все нужные варианты оформления.

Также программа может в созданных макетах помогает при создании меню, объявлений, резюме и в другой рекламной документации.

Каждое предприятие имеет определенную точку, где хранится вся информация. Но чтобы уменьшить расход, например, бумажных ресурсов, к нам на помощь приходит программа Microsoft Access. Эта программа создана для создания баз данных, в которых хранится вся информация предприятия. В таких базах нам не только легко найти информацию о предприятии, но и конкретно об единичных объектах предприятия. Мы сможем найти не только информацию о том, какая прибыль у нас на сегодняшний день, а также найдем сумму заказов определенного блюда, например, 3-х летней давности.

Еще множество функций есть у компьютерного обеспечения, существует множество программ, которые облегчают работу как технологическую, так и информационную. Но самая основная помощь в работе заключается в поиске нужной информации. Информационные технологии помогают не только при поиске нужной информации, но и обучают нас правильному вводу запросов, правилам сужения и конкретизации нашего поиска.

С каждым годом программное обеспечение усовершенствуется в связи с появлением новых требований, для облегчения работы с информацией. Но из сказанного выше следует, что даже базовые функции прикладных программ Microsoft Office способствуют организации работы технолога.