

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Е. С. Канаев**, студент IV курса направления подготовки «Бизнес-информатика» Саранского кооперативного института (филиала) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза РФ «Российский университет кооперации»

**Н. В. Акамова**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры информационных технологий и математики Саранского кооперативного института (филиала) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза РФ «Российский университет кооперации».

*Рассматриваются проблемы автоматизации предприятий в сфере обслуживания.*

**Ключевые слова:** автоматизация предприятий, автоматизация сферы услуг, корпоративные информационные системы.

В настоящее время, несмотря на повышение компьютеризации общества, в сфере обслуживания до сих пор нет средств, позволяющих в достаточной мере автоматизировать процесс ведения документации и отчетности.

Современный бизнес предполагает автоматизацию «под ключ». Трудно представить предприятие, на котором ведется ручную управленческий, регламентированный, налоговый учет. На большинстве предприятий используются те или иные типовые решения различных фирм по автоматизации различных видов учета.

О своевременности и актуальности рассматриваемой проблемы говорит тот факт, что большую часть своего времени администраторы заведений тратят на оформление различной документации и отчетов. Огромное количество заведений и отсутствие предложений в данной сфере гарантируют высокую потребность в данном продукте.

Базы данных (БД) составляют в настоящее время основу компьютерного обеспечения информационных процессов, входящих практически во все сферы человеческой деятельности.

Действительно, процессы обработки информации имеют общую, природу и опираются на описание фрагментов реальности, выраженное в виде совокупности взаимосвязанных данных. Базы данных являются эффективным средством представления структур данных и манипулирования ими. Концепция баз данных предполагает использование интегрированных средств хранения информации, позволяющих обеспечить централизованное управление данными и обслуживание ими многих пользователей.

В настоящее время интенсивно предлагается внедрять корпоративные информационные системы. Используются различные идеологии управления бизнесом MRP, MRP2, ERP и так далее. Самое трудное построить единую систему, которая будет отвечать запросам сотрудников всех подразделений. Каждый из подразделений может иметь собственное программное обеспечение, оптимизированную под свои особенности работы. Информационная система может скомбинировать их всех в рамках одной интегрированной программы, которая работает с единой базой данных, так что департаменты могут легче обмениваться информацией и общаться друг с другом. Такой интегрированный подход обещает обернуться очень большой отдачей, если компании смогут корректно установить систему.

Для организаций, функционирующих в сфере услуг, вопрос лояльности клиентов является первоочередным. Удержать старых клиентов, привлечь новых – вот основная задача любого салона красоты, фитнес-центра или автосервиса [1].

Имея устойчивую «аудиторию», можно уделить «привлекательности» цен на свои услуги меньшее внимание, но сфокусироваться на уровне сервиса. Максимально качественные отношения с клиентами и эффективность внутренних процессов определяют саму природу сферы профессиональных услуг.

Автоматизация – внедрение в бизнес-процессы электронного торгового оборудования и современного программного обеспечения – на сегодняшний день, наверное, лучший способ достаточно быстро повысить качество и

скорость обслуживания, эффективность использования ресурсов предприятия, сократить время, затрачиваемое на различные операции, осуществлять эффективный учет, контролировать все аспекты деятельности предприятия, устранять всевозможные ошибки.

Автоматизацию сферы услуг можно условно подразделить на следующие категории:

- автоматизация салона красоты;
- автоматизация отеля и гостиницы;
- автоматизация других предприятий сферы услуг (прокат, автосервис, фитнес-клуб)
- автоматизация развлекательного центра ;
- и др.

Автоматизация сферы услуг будет способствовать лояльности клиентов за счет ведения их автоматизированной базы, значительного и очевидного роста качества и скорости обслуживания, возможности внедрения различных – даже самых сложных – дисконтных и бонусных систем; ускорению, упрощению, повышению эффективности и точности финансового и складского учета, что открывает широкие возможности по контролю, планированию оказания услуг, предотвращению намеренного и ненамеренного искажения информации. Владелец (управляющий) имеет возможность получать всю необходимую информацию, удаленно контролировать ситуацию, анализировать ключевые индикаторы, прогнозировать и планировать дальнейшее развитие событий с целью привлечения новых клиентов и увеличения прибыли. У сотрудников сокращается время на выполнение рутинных операций, уменьшается количество возможных ошибок, в первую очередь, связанных с «человеческим фактором». При этом создается гибкая, удобная и прозрачная схемы управления персоналом, расчетов с сотрудниками и обеспечивается комплексная безопасность.

Автоматизация предполагает:

- консолидацию информации о клиентах: формирование единой автоматизированной базы с внесением всех необходимых характеристик, сегментацией, регистрацией событий, ведением архива документов и др.;
- ведение документооборота, автоматическое формирование документов, формирование листов учета рабочего времени сотрудников;
- ведение управленческого и бухгалтерского учета;
- получение оперативной аналитики ;
- планирование и оценку эффективности маркетинговых мероприятий, планирование мероприятий и мониторинг текущей ситуации;
- контроль оплаты, финансовых расчетов с клиентами, поставщиками, сотрудниками;
- работа с проектами, оптимальное использование ресурсов компании;
- построение системы управления персоналом [2].

Сфера услуг – это один из самых динамичных и быстрорастущих сегментов российского рынка. Инвестиции в совершенствование управления технологическими процессами обслуживания на основе автоматизации бизнес-процессов создадут более комфортные условия для потребителей, приведут к росту квалификации персонала, повысят безопасность предоставляемых услуг. Это повлечет улучшение финансовых показателей деятельности предприятий и повышение удовлетворенности клиентов, что увеличит поток потребителей. Удержать старых клиентов и превратить новых клиентов в лояльных – важнейшая задача для предприятий, особенно тех, что работают в сфере услуг.

## **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Анисимов Д. Г. Механизмы повышения качества услуг // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2015. – № 2 (92). – С. 67-71.

2. Ватолкина Н. Ш. Современные модели качества услуг: классификация и анализ // Экономика и предпринимательство. – 2012. – № 6. – С. 213-219