

УДК 658.012.32:640.4:004

Оксана Гривківська
Фарзам ДаніаліOksana Gryvkivska
Farzam Danial**ПЕРЕВАГИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ
В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ****ADVANTAGES OF INFORMATION SYSTEMS USE
IN THE MANAGEMENT BY CATERING ENTERPRISES**

У статті розкрито потребу та переваги використання інформаційних систем у процесі управління підприємствами громадського харчування.

Ключові слова: інформаційні системи, управління, підприємство, підприємство громадського харчування, процеси, показники.

В статье раскрыты потребность и преимущества использования информационных систем в процессе управления предприятиями общественного питания.

Ключевые слова: информационные системы, управление, предприятие, предприятие общественного питания, процессы, показатели.

The necessity and advantages of information systems use in the process of management by catering enterprises are revealed in the article.

Keywords: information systems, management, enterprise, catering enterprise, processes, indexes.

Постановка проблеми. Найважливішим завданням управління підприємством є організація господарської діяльності відповідно до задоволення потреб споживачів, з огляду на наявні ресурси та необхідність забезпечення рентабельної діяльності суб'єкта бізнесу і утримання його стабільної позиції на ринку. У зв'язку з цим на сучасному етапі розвитку продуктивних сил та виробничих відносин на передній план виходять такі задачі управління підприємством:

- стимулювання праці співробітників підприємства шляхом створення для них кращих умов праці і встановлення більш високої заробітної плати;
- постійний контроль за ефективністю діяльності підприємства, координація роботи всіх підрозділів підприємства;
- постійний пошук нових ринків збуту у контексті досягнення стратегічних цілей діяльності підприємства з урахуванням послідовності реалізації накреслених заходів;
- раціональне використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів;
- забезпечення навчання персоналу та високої кваліфікації при виконанні трудових зобов'язань;
- встановлення контролю за виконанням поставлених задач;
- використання інформаційних систем для керування процесом управління.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням становлення і розвитку теорії та практики управління, які відрізняються широким спектром досліджень, присвячено чимало праць зарубіжних та вітчизняних вчених, зокрема А. О. Босака, В. Й. Жежухи, Н. І. Кари, С. В. Князя, О. Є. Кузьміна, І. В. Недіна, В. В. Прохорової, Н. В. Савіцької, Л. П. Сай, О. С. Скибінського, А. Дж. Стрікланда, А. А. Томпсона, В. В. Усова та ін. У працях [1–9] проаналізовано еволюцію формування поняття, зміст, структуру, принципи, функції, методи управління; досліджено будову організаційних структур та розглянуто процеси та особливості управління персоналом, у тому числі на підприємствах громадського харчування.

Разом із тим, недостатньо обґрунтовано використання таких елементів механізму управління підприємствами громадського харчування, як інформаційні системи, рекомендації щодо їх використання недостатньо розроблені і не доведені до практичного рівня застосування на підприємствах громадського харчування.

Метою статті є методичне обґрунтування ефективності використання інформаційних систем у процесі управління діяльністю підприємств громадського харчування та розробка пропозицій щодо їх впровадження.

Виклад основного матеріалу. Господарські процеси в умовах обмеженості ресурсів, несприятливого впливу факторів зовнішнього характеру на розвиток бізнесу спонукають керівництво підприємства до виявлення резервів його подальшого розвитку [1]. Одним із заходів може стати широке використання інформаційних систем в управлінні підприємствами громадського харчування, тим більше, що, на глибоке переконання автора, підприємства громадського харчування знаходяться на стадії впровадження ERP систем (Enterprise Resource Planning – інтегрована система управління ресурсами підприємства).

Корпоративна інформаційна система (КІС) є комплексом інформаційних технологій, що підтримує оперативний і управлінський облік в організації та надає інформацію для оперативного прийняття управлінських рішень. Більшість корпоративних інформаційних систем реалізуються на базі поширеної методології ERP, розробленої американською дослідницькою компанією Gartner Group [9].

Системами ERP є інтегровані інформаційні системи, що охоплюють такі галузі діяльності підприємства, як планування і прогнозування, управління продажами, управління запасами, управління виробництвом, закупівлями, фінансами.

Разом з описаними системами ERP у практиці функціонування і використання корпоративних інформаційних систем використовуються системні рішення, представлені в табл. 1.

Таблиця 1

Системні рішення, що використовуються для побудови корпоративних інформаційних систем

Назва системи	Опис системи
Системи CRM (Customer Relationship Management)	Програми для управління взаємовідносинами підприємства харчування із споживачами, контрагентами. Це засіб для автоматизації роботи відділів маркетингу, торгового залу, обслуговування споживачів, а також набір додаткових сервісів у вигляді корпоративних порталів, call-центрів, онлайн-ових довідкових бюро для клієнтів та ін.
Системи SCM (Supply Chain Management)	Системи управління логістичними ланцюжками. Оскільки сировина, необхідна для виробництва продукції, як правило, не має тривалих термінів зберігання, а також при використанні у виробництві продукції зарубіжної сировини для підприємства харчування важливо оперативно програмувати постачання певних продуктів в потрібному обсязі і до потрібного терміну. Ці системи за рахунок організації планування і координації постачання, транспортування і складування дозволяють здійснювати закупівлю сировини і товарів за оптимальних цін, високої якості, контролювати транспортні витрати і мінімізувати їх, відстежувати процес руху товарів для оперативного втручання у разі потреби.
Системи HRM (Human Resources Management)	Системи управління людськими ресурсами, завдання яких – рекрутинг, управління та ефективне використання потенціалу всіх співробітників підприємства харчування. Серед завдань – призначення завдань, планування кар'єри і навчання, оцінка персональних досягнень і зведення за кваліфікацією, а також організація її підвищення.
Системи KM (Knowledge Management)	Системи управління знаннями використовуються для створення автоматизованих довідкових бюро (Help Desks) і вирішення завдань інтелектуального аналізу інформації по клієнтах (виявлення споживчих переваг, профілізація та ін.). Максимальний ефект від їх використання досягається при їх взаємодії із системами CRM.

ERP – це наступний етап «еволюції» в методології управління виробництвом (enterprise resource planning – планування ресурсів підприємства). ERP-системи сфокусовані на точності обліку всіх ресурсів і забезпеченні бачення обстановки за межами власного промислового підприємства незалежно від того, до якого типу виробництва відноситься підприємство.

Чинники, на які впливає впровадження ERP-систем:

1. Підвищення вимог до ефективного управління підприємством. Головний результат, який отримує підприємство-замовник, – ефективна система управління підприємством харчування, що базується на мережевих комп'ютерних технологіях. За рахунок оптимізації бізнес-процесів, механізмів підтримки прийняття управлінських рішень стає можливим отримання додаткових ресурсів для розвитку, а також конкурентних переваг [8].
2. Оптимізація бізнес-процесів. Впровадження будь-якої системи автоматизації необхідно починати з обстеження підприємства на предмет визначення існуючих чи вірогідних проблем, найбільш характерними з яких для підприємств громадського харчування можуть бути:
 - неможливість оперативного отримання консолідованої звітності;
 - зайві запаси швидкопсувної продукції на складі;

- висока трудомісткість одночасного ведення обліку в декількох неінтегрованих інформаційних системах [3; 6].

У результаті впровадження ERP-систем для підприємства харчування визначаються можливі варіанти досягнення економічного результату, що сприятиме покращенню якості обслуговування споживачів, взаємовідносин з постачальниками, збільшенню кількості постачальників і постійних клієнтів; за рахунок оптимізації функцій прогнозування і планування виробничої діяльності – підвищенню ефективності всього процесу виробництва і організації споживання в цілому, скороченню термінів обслуговування відвідувачів за рахунок оптимізації виробничих і допоміжних процесів та операцій; зниженню витрат, пов'язаних з управлінням, скороченню непродуктивних витрат і зменшенню собівартості продукції і послуг.

Деякі статистичні дані результатів впровадження ERP-систем на підприємствах харчування подано у табл. 2.

Таблиця 2

Показники впровадження ERP- систем, %

Найменування показника	Величина показника
Зниження умовно-постійних витрат	не менше 5
Скорочення терміну оборотності оборотних коштів	12
Зниження рівня неліквідних запасів на складі	10-20 %
Загальне зниження витрат	до 15 %

Системи інформаційних технологій управління активно впроваджуються в практику діяльності російських компаній. Водночас протягом останнього часу в усьому світі, і в Росії зокрема, почали поширюватися так звані ERP-II системи. Можна виділити чотири відмінності ERP-систем і ERP II-систем:

1. Змінюється роль ERP-системи в діяльності підприємства. Якщо раніше корпоративна інформаційна система повинна була забезпечувати автоматизацію внутрішніх бізнес-процесів, то в новому виконанні набуває актуальності вільна взаємодія компанії зі своїми контрагентами (замовниками, постачальниками, банками, податковими органами та ін.).

2. Розширюється сфера застосування. Раніше основними споживачами ERP-систем були виробничі й дистрибуторські компанії, нині користувачами ERP-систем повинні стати компанії з усіх секторів і сегментів ринку.

3. Розширюються функціональні можливості ERP-систем. Крім традиційних функцій з автоматизації виробництва, торгівлі та дистрибуції, нові системи повинні підтримувати автоматизацію решти всіх функцій бізнесу.

4. Змінюється характер процесів ERP-системи. Внутрішні секретні процеси стають зовнішніми і відкритими. Дані, які раніше генерувалися і споживалися самою ж компанією, в майбутньому стануть доступними для всіх членів бізнес-співтовариства.

Особливістю впровадження ERP-системи на підприємствах харчування є те, що, на відміну від чисто виробничого підприємства, де основна увага приділяється технологіям виробництва і забезпеченню ресурсів для виробництва, підприємствам харчування необхідна ефективна побудова зовнішніх відносин зі споживачами. Клас інформаційних систем CRM (Customer Relationship Management) сприяє ефективному здійсненню цих функцій. CRM-технології дозволяють підприємству харчування акумулювати дані про клієнтів і виробляти на їх основі достовірні знання про поведінку споживачів, їх переваги, шляхи задоволення їх потреб, а також знаходити найбільш вигідні способи взаємодії з ними.

Зібрана та опрацьована інформація про споживача (історія замовлень, час відвідин, споживчі переваги), будучи однією з найважливіших складових споживчого капіталу підприємства, використовується з тим, щоб точно специфікована пропозиція була з великою часткою вірогідності прийнята клієнтом. За наявності великої кількості споживачів подібний підхід повинен реалізовуватися з використанням інформаційних технологій.

CRM передбачає управління маркетинг-процесами, продажами, виробництвом, розробками і т. д. У реалізації CRM-концепції повинно бути залучено в прямій або опосередкованій формі більшість корпоративних служб і підрозділів – маркетинг, виробництво, служба клієнтської підтримки, територіальні підрозділи продажів.

Системи управління продажами можуть включати такий набір функцій:

- управління контактами – підтримка інформації про клієнта й історію контактів з ним;

- управління діяльністю – організація календаря і ділового щоденника для співробітників, що працюють із споживачами (промоутери);
- управління взаємодіями – створення самостійного програмного модуля, що відповідає за передачу інформації з використанням інформаційних технологій, її збереження і відтворення;
- прогнозування – надання інформації про маркетингові акції, а також прогнози або дані маркетингових досліджень компанії;
- управління можливостями – програмне застосування, яке ґрунтується на базі знань, що містить рекомендації щодо залучення потенційних клієнтів, та описує можливі способи збільшення споживчого попиту [2; 4; 7].

Традиційні маркетингові стратегії, орієнтовані на збільшення частки продукту в ринковій масі, як правило, базуються на принципі ПППС («продукт – позиціонування – просування – вартість»). Головні зусилля в цьому випадку зосереджуються на збільшенні кількості операцій між продавцем і покупцем, а обсяг операцій відображає успіх втілення маркетингової стратегії в практичній діяльності компанії.

CRM – це стратегія підвищення якості обслуговування споживача, завдяки якій вдається збільшити частку на ринку і, в результаті, прибутковість підприємства харчування. Її впровадження сприяє зростанню задоволеності клієнтів, збільшенню розміру виручки, зниженню витрат на стимулювання збуту та на маркетингові дослідження [3].

- Серед принципів вигід від впровадження CRM-системи особливо можна виділити такі:
- розширення можливостей компанії щодо залучення нових клієнтів і утримання постійних;
 - підвищення цінності клієнта для підприємства харчування;
 - підвищення якості послуг без здійснення додаткових витрат.

Впровадження інформаційних систем в управління підприємством харчування вимагає визначення витрат на впровадження і використання інформаційних технологій, а також результату впровадження інформаційних технологій, вираженого у вартісній формі, у вигляді економії від його здійснення, тобто економічного ефекту (табл. 3).

Таблиця 3

Система сукупного ефекту застосування інформаційних технологій

Прямий ефект	Результат	Непрямий ефект
Вивільнення трудових ресурсів/скорочення витрат на оплату праці	Оптимізація рутинних операцій	Мінімізація вірогідності здійснення помилок у процесі здійснення операцій
Відсутність необхідності залучення трудових ресурсів для обробки інформації	Підвищення якості інформації, що збирається, а також швидкості її отримання та обробки	Оперативне і об'єктивне прийняття управлінських рішень
Зниження витрат, пов'язаних із зловживаннями з боку персоналу підприємства	Підвищення рівня контролю за персоналом	Підвищення мотивації за рахунок об'єктивного стимулювання працівників
Зростання виручки (за рахунок підвищення пропускнуєї спроможності і/або збільшення обсягів виробництва)	Підвищення якості продукції і послуг (зокрема швидкості обслуговування)	Підвищення задоволеності споживачів. Підвищення конкурентоспроможності
Зниження витрат	Зниження витрат	Зниження витрат
	Синергія	
	Підвищення прибутку	

Як бачимо, складність оцінювання результату впровадження інформаційних систем в управлінні підприємством харчування полягає в неможливості виявлення частки інформаційних технологій у зміні результатів діяльності підприємства харчування, оскільки на формування кінцевих показників діяльності можуть впливати сторонні чинники: сезонні коливання попиту, людський чинник при прийнятті управлінських рішень тощо. У зв'язку з цим оцінювання вигоди від використання інформаційних технологій доцільно проводити на підставі визначення прямого, непрямого ефектів і синергії.

Висновки. Процес реалізації потенційних вигод вимагає координації взаємодії всіх підрозділів підприємства харчування з підрозділами, що відповідають за маркетингову діяльність.

Інформаційна система повинна бути закінченим комплексом, щоб при розвитку корпоративних інформаційних систем нові можливості не вносили принципів змін до вже існуючої частини, що дуже важливо в умовах функціонування підприємства харчування і експлуатації системи.

Ресурси необхідно вкладати в розвиток системи, використання якої принесе максимальний ефект від її впровадження. Оптимальним буде таке впровадження корпоративної інформаційної системи, при якому розвиток самої системи управління, складності використовуваних алгоритмів і відповідальність користувачів при роботі в ній ініціюватимуться потребами підприємства.

Список використаної літератури

1. Креативний потенціал підприємства як чинник формування інноваційних технологічних процесів : [монографія] / О. Є. Кузьмін, С. В. Князь, В. Й. Жежуха, Н. В. Савицька. – Львів : Вид-во ТзОВ «Триада плюс», 2012. – 464 с.
2. Крикавський С. В. Логістика. Основи теорії : підруч. / С. В. Крикавський – Львів : Нац. ун-т «Львівська політехніка» (Информ.-видав. центр «ІНТЕЛЕКТ+» Ін-ту післядипл. освіти), Інтелект-Захід, 2004. – 416 с.
3. Мартинюк Л. А. Обґрунтування вибору конкурентної стратегії підприємствами у секторі малого бізнесу / Л. А. Мартинюк // Підприємництво, господарство і право. – 2003. – № 12. – 127–130.
4. Міжнародний менеджмент: теоретичні та прикладні положення : навч. посіб. / [О. Є. Кузьмін, О. С. Скибінський, Н. І. Кара та ін.]. – Львів : ЗУКЦ, 2012. – 264 с.
5. Мостенська Т. Стан та перспективи розвитку ринку продовольчих товарів в Україні / Т. Мостенська // Харчова і переробна промисловість. – 2009. – № 1. – С. 8–12.
6. Прохорова В. В. Ресурсний потенціал економічного зростання / В. В. Прохорова // Науковий вісник Ужгородського університету : зб. наук. праць [за ред. В. П. Мікловди]. – Ужгород : Ужгород. нац. ун-т, 2009. – Вип. 28, ч. 2. – С. 120–125. – (Серія : Економіка).
7. Сталій розвиток: еколого-економічна оптимізація територіально-виробничих систем : навч. посіб. / [І. В. Недін та ін. ; за заг. ред. І. В. Недіна.]. – Суми : Університетська книга, 2008. – 383 с.
8. Томпсон. А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа / Артур А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд. ; пер. с англ. – [17-е изд.]. – М. : Издат. дом «Вильямс», 2007. – 928 с.
9. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / В. В. Усов. – М. : Издат. центр «Академия», 2002. – 416 с.

References

1. Kuz'min, O. Ye., Knyaz', S. V., Zhezhukha, V. Y. and Savits'ka, N. V. (2012) Creative enterprise potential as a factor of formation of innovative technological processes. L'viv: Vyd-vo TzOV «Triada plyus», 464 p.
2. Krykav's'kyu, Ye. V. (2004) Logistics. Theory fundamentals. L'viv: Natsional'nyy universytet "L'vivs'ka politekhnika" (Inform.-vydav. tsentr "INTELEKT+" Instytutu pislyadyplomnoyi osvity), Intelpekt-Zakhid, 416 p.
3. Martyniuk, L. A. (2003) Substantiation of the choice of enterprise competitive strategy in small business sector. *Pidpryyemnytstvo, hospodarstvo i pravo*, (12), pp. 127–130.
4. Kuz'min, O. Ye., Skybins'kyu, O. S., Kara, N. I. et al. (2012) International management: theoretical and applied regulations. L'viv: ZUKTs, 264 p.
5. Mostens'ka, T. (2009) State and prospects of the development of provisions market in Ukraine. *Kharchova i pere-robnna promyslovis't'*, (1), pp. 8–12.
6. Prokhorova, V. V. (2009) Resource potential of economic growth. *Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho universytetu*: collection of scientific works. In: V. P. Miklovda (Ed.). Uzhhorod: Uzhhorods'kyu nats. un-t, Issue 28 (2), pp. 120–125. (Seriya: Ekonomika).
7. Nedin, I. V. et al. (2008) Sustainable development: ekologic and economic optimization of territorial and production systems. Sumy: Universytet-s'ka knyha, 383 p.
8. Thompson, A. and Strickland, A. (2007) Strategic management: concepts and cases. 17th ed. Moscow: Yzdat. dom «Vyl'yams», 928 p.
9. Usov, V.V. (2002) The organization of production and service at catering enterprises. Moscow: Yzdat. tsentr «Akademya», 416 p.

Стаття надійшла до редакції 18.04.2014.

Відомості про авторів

О. В. Гривківська, доктор економічних наук, професор, ПВНЗ «Європейський університет», м. Черкаси.

Фарзам Даніалі, аспірант, ПВНЗ «Європейський університет», м. Черкаси.