**Содержание**

[**Введение** 3](#_Toc263069236)

[**1. Теоретические основы автоматизации управленческой деятельности на предприятии** 5](#_Toc263069237)

[1.1. Понятие и содержание управленческой информации 5](#_Toc263069238)

[1.2. Информационные технологии в управлении персоналом 12](#_Toc263069239)

[1.3. Методы и средства автоматизации управленческой деятельности 19](#_Toc263069240)

[**2. Анализ автоматизации управленческой деятельности ООО «Загрантур-сервис»** 23](#_Toc263069241)

[2.1. Организационно-экономическая характеристика ООО «Загрантур-сервис» 23](#_Toc263069242)

[2.2. Ресурсное обеспечение процесса управления ООО «Загрантур-сервис» 28](#_Toc263069243)

[2.3. Анализ технического и программного обеспечения ООО «Загрунтур-Сервис» 34](#_Toc263069244)

[**3. Совершенствование автоматизированной системы управленческой деятельности на ООО «Загрантур-Сервис»** 40](#_Toc263069245)

[3.1. Создание информационно-аналитической службы организации 40](#_Toc263069246)

[3.2. Пути совершенствования сбора, обработки и использования управленческой информации 41](#_Toc263069247)

[3.3. Создание единого информационного пространства на ООО «Загрантур-Сервис» 44](#_Toc263069248)

[**Заключение** 53](#_Toc263069249)

[**Список используемой литературы** 56](#_Toc263069250)

[**Приложения** 60](#_Toc263069251)

# Введение

Актуальность темы. В современных условиях эффективное управление представляет собой ценный ресурс организации, наряду с финансовыми, материальными, человеческими и другими ресурсами. Следовательно, повышение эффективности управленческой деятельности становится одним из направлений совершенствования деятельности предприятия в целом. Наиболее очевидным способом повышения эффективности протекания трудового процесса является его автоматизация. Но то, что действительно, скажем, для строго формализованного производственного процесса, отнюдь не столь очевидно для такой изящной сферы, как управление. Трудности, возникающие при решении задачи автоматизированной поддержки управленческого труда, связаны с его спецификой. Управленческий труд отличается сложностью и многообразием, наличием большого числа форм и видов, многосторонними связями с различными явлениями и процессами. Это, прежде всего, труд творческий и интеллектуальный. На первый взгляд, большая его часть вообще не поддается какой-либо формализации. Поэтому автоматизация управленческой деятельности изначально связывалась только с автоматизацией некоторых вспомогательных, рутинных операций. Но бурное развитие информационных компьютерных технологий, совершенствование технической платформы и появление принципиально новых классов программных продуктов привело в наши дни к изменению подходов к автоматизации управления производством. Управление – это процесс достижения человеком или группой лиц цели управления при наличии определенной информации. Количество и качество информации для управления определяется специальными требованиями и зависит от источников информации. Компьютерная обработка информации предполагает сетевые технологии, предназначенные для коллективной работы пользователей в информационно-вычислительных сетях.

.

Цель курсовой работы заключается в рассмотрении и изучении методов и средств автоматизации управленческой деятельности на предприятии.

Наряду с целью курсовой работы необходимо решить следующие задачи:

* рассмотреть понятие и содержание управленческой информации;
* изучить информационные технологии в управлении персоналом;
* рассмотреть методы и средства автоматизации управленческой деятельности;
* дать организационно-экономическую характеристику ООО «Загрантур-Сервис»;
* проанализировать ресурсное обеспечение процесса управления ООО «Загрантур-сервис»;
* проанализировать техническое и программное обеспечение ООО «Загрунтур-Сервис»;

– предложить мероприятия по совершенствованию автоматизированной системы управленческой деятельности на ООО «Загрантур-Сервис».

Объектом курсовой работы является ООО «Загрантур-Сервис», предмет исследования – автоматизация управленческой деятельности на ООО «Загрантур-Сервис».

Теоретической и методологической основой при написании курсовой работы послужили труды отечественных и зарубежных специалистов (Тейлор Ф.У., Маслоу А., Герчикова И.Н., Макарова И.К., Маслов Е.В., Цветаев В.М., Шахова В.А., Равикович Н.Е., Федосеев В.Н., Капустин С.Н. и др.).

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

# 

# Теоретические основы автоматизации управленческой деятельности на предприятии 1.1.Понятие и содержание управленческой информации

Информация (от латинского informatio - разъяснение, изложение), первоначально - сведения, передаваемые людьми устным, письменным или другим способом (с помощью условных сигналов, технических средств, и т.д.); с середины 20 века общенаучное понятие, включающее обмен сведениями между людьми, человеком и автоматом, автоматом и автоматом. [12].

Управленческая деятельность начинается со сбора, накопления и переработки информации, т. е. совокупности качественных и количественных сведений о про­цессах, протекающих в организации и ее окружении и способствующих преодоле­нию неопределенности. Она может приниматься менеджерами к сведению, расши­рять их знания и кругозор, служить основой принятия решений.

Без информации невозможна совместная работа в условиях разделения труда. Нехватка нужной информации, как и избыток ненужной, дезориентирует любую хозяйственную деятельность [7].

Потребность в управленческой информации определяется особенностью ре­шаемых задач (содержанием, повторяемостью и проч.); имеющимися у работников знаниями, опытом, образованием (чем они выше, тем меньше те нуждаются в до­полнительной информации).

Существует прямая связь между информированностью и степенью удовлетворения трудом. Так, по данным обследований, хорошо информированные сотрудники до­вольны своей работой почти в 70 процентах случаев, в то время как плохо информи­рованные - только в 41 проценте [12].

Информация сегодня превратилась в важнейший ресурс социально-эконо­мического, технического, технологического развития любой организации. Облада­ние ею дает в руки реальную власть, и поэтому лица, причастные к ней, стремятся ее утаивать, чтобы впоследствии на ней спекулировать.

Особенностями информации как ресурса являются[12]:

1. неисчерпаемость;
2. сохраняемость и накапливаемость;
3. возможность параллельного использования;
4. легкость передачи, в том числе на основе купли-продажи.

К информации предъявляются следующие требования[5]:

* количественная и качественная полнота;
* актуальность;
* достоверность и точность;
* полезность, характеризующаяся экономией затрат на принятие решения (ин­формация средней ценности обеспечивает их снижение до 100 процентов, высокой — в 2-10 раз, сверхвысокой — более чем в 10 раз);
* нормальная плотность (насыщенность), т. е. количество информации в еди­нице носителя, соотношение полезных и общих сведений.

Если необходимые для управления сведения в составе информации отсутствуют, она является познавательной; если же сообщения вообще не несут информации, они назы­ваются «шумом».

Выделяют три уровня плотности информации: высокий - 80-100 процентов полезных сведений; нормальный - 50-80 процентов; низкий - менее 50 процентов. Низкая плотность увеличивает объем перерабатываемых данных, усложняет их хранение и поиск.

* доступность, легкость для восприятия.

Легкость восприятия во многом обеспечивается эмоциональностью сообщения, ко­торую ему придает общая информация. Если ее нет (т. е. плотность велика), полез­ная информация оказывается излишне сухой и может игнорироваться[12].

Можно дать следующую классификацию информации[12]:

1. по носителям (электронные, вещественные и т. п.);
2. по направлению движения (входящая и исходящая);
3. по источнику (внешняя и внутренняя);
4. по содержанию (экономическая, правовая, техническая и проч.);
5. по спектру применимости (одноцелевая связана с решением одной конкрет-юн проблемы; многоцелевая — нескольких различных);
6. по назначению:

* оперативная информация служит для корректировки деятельности организа­ции;
* отчетная предназначается для анализа (она бывает статистической, собирае­мой в определенные сроки в стандартной форме и частично предоставляемой государственным органам, и нестатистической);

7) по возможности закрепления и хранения:

* + воплощенная в материальных объектах;

Известно, что основные измерения пирамиды Хеопса в Египте отражают важнейшие астрономические и математические величины.

* фиксируемая на носителях (хранится бесконечно, не подвергаясь искаже­нию, свидетельством чему являются наскальные надписи и рисунки);
* не фиксируемая (хранится некоторое время в памяти людей, а затем посте­пенно исчезает);

8) по степени готовности для использования:

* + исходная информация, представляющая совокупность несистематизирован­ных данных, полученных непосредственно из их источника впервые;

Если она собирается в соответствии с конкретной потребностью организации (ини­циативно или по заданию) на основе известной методики, то считается первичной. Такая информация достаточно достоверна и непротиворечива, но ее сбор может по­требовать больших затрат времени и средств и не всегда заканчивается успехом. Поэтому исходную информацию стараются получить на стороне в готовом виде, что обходится дешевле. Однако в этом случае она часто бывает устаревшей, может со­держать лишние сведения, искажения и неточности и, если неизвестна методика сбора,требует перепроверки[11].

* промежуточная информация несет в себе сведения, прошедшие через процесс предварительной «очистки» и систематизации, позволяющий решить вопрос о конкретных направлениях и способах их дальнейшего использования;
* конечная информация дает возможность принимать обоснованные управ­ленческие решения;

Промежуточная и конечная информация являются производными по отношению к ис­ходной. Они получаются путем ее логической обработки и по-другому называются знаниями.

9) по степени важности:

* основная информация включает сведения, необходимые для принятия реше­ний и выполнения работы (например, указания, предписания, инструкции);
* вспомогательная облегчает работу с основной;
* желательная (без которой, однако, можно обойтись) несет сведения об ито­гах, перспективах на будущее, событиях внутренней жизни и т. п.;

10) по полноте:

* частичная информация может использоваться лишь в совокупности с другой;
* комплексная дает всесторонне исчерпывающие сведения об объекте и позво­ляет непосредственно принимать любые решения;

11) по назначению:

* универсальная информация необходима для решения любых проблем;
* функциональная — родственных;
* индивидуализированная - данной конкретной уникальной проблемы;

12) по характеру потребности:

* постоянная информация требуется в неизменной форме в течение длительно­го времени (например, законодательные акты), фиксируется на стойких но­сителях и должна быть общедоступной;
* переменная используется в течение короткого срока или один раз;

13) по степени надежности[13]:

* достоверная (уровень достоверности — 80—10 процентов);
* вероятностная (уровень достоверности которой менее 80 процентов), что обу­словлено: принципиальной невозможностью получить от существующего ис­точника надежные сведения; сомнительными методами работы с ними; слу­чайными или целенаправленными искажениями при передаче и приеме ин­формации;
* ложная (заведомо или в силу обстоятельств, например опоздания);

1. по особенностям распространения (устная, письменная и комбинирован­ная). Пути передачи информации оказывают разное психологическое воздействие, например, устная, как правило, эффективнее письменной;
2. по степени организованности:

* систематизированная информация, унифицированная по составу, показате­лям, адресатам, срокам, периодичности, формам предоставления;
* бессистемная;

1. по способам воспроизведения (визуальная, аудиовизуальная, аудиоинформация).
2. по степени открытости, т. е. возможности предоставления ее разным кате­гориям пользователей:

* открытая (предназначается для всех);
* конфиденциальная (имеет высокий уровень ценности; ее утечка может быть связана со значительными потерями для фирмы);
* секретная (включает особо важные сведения, от которых зависит жизнеспо­собность организации);

18) в соответствии с порядком предоставления[13]:

* по предписанию;
* в установленные сроки;
* по запросу;
* по инициативе отправителя;

1. по степени охвата организационных процессов (сплошная и выборочная);
2. по пользователям (внешняя и внутренняя);
3. по видам (нормативная, плановая, фактическая);
4. по степени полноты (достаточная, недостаточная, избыточная).

Для высшего звена необходима информация преимущественно общего характера, качественная, внутренняя и внешняя, в зависимости от необходимости принятия ре­шений, позволяющая делать анализ и прогнозы, оценки в разрезе «хорошо - плохо». Для низового звена требуется постоянная узкоспециальная оперативная информа­ция, преимущественно о внутренних процессах в количественной форме. Руководитель должен иметь возможность получать выборочную информацию с не­обходимой детализацией непосредственно от работников любого уровня, а не толь­ко непосредственных подчиненных[12].

Специфической формой управленческой информации являются слухи. Они представляют собой продукт творчества людей, пытающихся объяснить сложную эмоционально значимую для себя ситуацию при отсутствии или недостатке офици­альных сведений.

При этом исходная версия объяснения, кочуя от одного субъекта к другому, до­полняется и корректируется до тех пор, пока не сформируется вариант, в целом уст­раивающий большинство.

Достоверность этого варианта зависит не только от истинности исходного, но и от потребностей и ожиданий аудитории, а поэтому может колебаться в диапазоне от 0 до 80—90 процентов.

Поскольку многие люди склонны считать, что слухи исходят из источников, достойных доверия, руководители организаций на Западе часто применяют их для распространения сведений, которые по тем или иным причинам не могут быть преданы официаль­ной огласке. В то же время доверием людей слухам пользуются и участники конфлик­тов, стремящиеся недобросовестными приемами склонить их на свою сторону.

Стремительное нарастание объемов информации во второй половине XX в., связанное с новым этапом НТР и бурным экономическим ростом, привело к ин­формационному кризису. Его признаками стали[12]:

* возникновение избытка сведений по сравнению с возможностью их освоить (удвоение их объема в некоторых областях происходит раз в десять лет);
* рост удельного веса проблемной информации, дающей больше вопросов, чем ответов.

Как следствие:

* увеличивается число повторных решений одних и тех же научно-технических проблем;
* снижается КПД научного труда, так как каждый результат приходится добы­вать ценой все больших усилий;
* усложняется выбор оптимальных вариантов;
* возрастают трудности управления.

В конечном итоге все это приводит к замедлению развития науки и производст­ва, поэтому возникает потребность в целенаправленном управлении информацией (информационном менеджменте). Оно зародилось в 1960—70-е гг. и решает сле­дующие задачи: создание информационных систем в различных сферах деятельно­сти фирмы; разработку методов организации и контроля процессов получения, об­работки и хранения сведений; текущее управление потоками информации.

На практике сложилось несколько подходов к информационному менеджменту, ста­вящих во главу угла разные факторы[13]:

* экономический - соотношение затрат на получение информации и выгод, связан­ных с обладанием ею;
* аналитический - потребности в ней;
* организационный - влияние на внутренние процессы;
* системный - взаимосвязь со всеми аспектами деятельности организации как целого.

Всеобщая компьютеризация означала революцию в информационном обслужи­вании, которая по своей значимости аналогична внедрению в начале XX столетия в производство конвейера.

Таким образом, информация - это особый вид знаний. Это знание, которое представляет полезность для лиц, принимающих решения. Информация - это структурированные данные, собранные для решения определенной задачи согласно выставленной цели, и потому имеющие значимость. Управленческая информация делится на три вида: оперативная, контрольная и стратегическая.

# Информационные технологии в управлении персоналом

Управление представляет собой одну из самых сложных областей человеческой деятельности, где проявляются межличностные отношения индивидов, объединенных производственным процессом. Термин «управление» обозначает совокупность скоординированных мероприятий, направленных на достижение поставленных целей.

Управление – воздействие не только на персонал, но и на технические процессы производства, управлять – это значит озаботить себя подбором и использованием технических, экономических, кадровых и иных условий, которые необходимы для управленческой деятельности. [21]

Современное деловое общество испытывает острую потребность в людях, умеющих ладить друг с другом, предлагать новые идеи, брать на себя руководство другими людьми и вызывать в них энтузиазм, энергию, стремление к созиданию. Искусство общаться с людьми и руководить ими – это результат специальной профессиональной подготовки, и товар, пользующийся повышенным спросом и высоко оцениваемый на рынке профессиональных услуг.

Предприятие, будучи целостной производственно-хозяйственной системой, не может быть представлено как совокупность составляющих ее элементов, естественно взаимосвязанных друг с другом. Количество таких элементов может быть разным.

В качестве элементов или подсистем выделяют техническую, административную (управленческую) и человеческую, или личностно-культурную.[21]

В управлении предприятием выделяют две части [21]:

– управление деятельностью складывается из планирования деятельности, постановки производственных задач, создания системы измерения производимой работы, контроля выполнения заданий;

– управление людьми включает обеспечение сотрудничества между всеми членами трудового коллектива, кадровую политику, обучение, информирование, мотивацию работников и другие важные составные части работы руководителя.

Информационная система управления – совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных, других технологических средств и специалистов, предназначенная для обработки информации и принятия управленческих решений.

Информационная система управления должна решать текущие задачи стратегического и тактического планирования, бухгалтерского учета и оперативного управления фирмой. Многие учетные задачи (бухгалтерского и материального учета, налогового планирования, контроля и т. д.) решаются без дополнительных затрат путем вторичной обработки данных оперативного управления. Учет является необходимым дополнительным средством контроля. Используя оперативную информацию, полученную в ходе функционирования автоматизирован­ной информационной системы, руководитель может спланировать и сбалансировать ресурсы фирмы (материальные, финансовые и кадро­вые), просчитать и оценить результаты управленческих решений, нала­дить оперативное управление себестоимостью продукции (товаров, ус­луг), ходом выполнения плана, использованием ресурсов и т. д. Информационные системы управления позволяют:

* повышать степень обоснованности принимаемых решений за счет оперативного сбора, передачи и обработки информации;
* обеспечивать своевременность принятия решений по управле­нию организацией в условиях рыночной экономики;
* добиваться роста эффективности управления за счет своевремен­ного представления необходимой информации руководителям всех  
  уровней управления из единого информационного фонда;
* согласовывать решения, принимаемые на различных уровнях  
  управления и в разных структурных подразделениях;
* за счет информированности управленческого персонала о те­кущем состоянии экономического объекта обеспечивать рост производительности труда, сокращение непроизводственных потерь и т.д.

Классификация информационных систем управления зависит от видов процессов управления, уровня управления, сферы функциони­рования экономического объекта и его организации, степени автома­тизации управления.

Основными классификационными признаками автоматизиро­ванных информационных систем являются:

* уровень в системе государственного управления;
* область функционирования экономического объекта;
* виды процессов управления;
* степень автоматизации информационных процессов.

В соответствии с признаком классификации по уровню государственного управления автоматизированные информационные системы делятся на федеральные, территориальные (региональные) и муниципальные ИС, которые являются информационными системами высокого уровня иерархии в управлении.

ИС федерального значения решают задачи информационного обслуживания аппарата административного управления и функционируют во всех регионах страны.

Территориальные (региональные) ИС предназначены для решения информационных задач управления административно-территориальными объектами, расположенными на конкретной территории.

Муниципальные ИС функционируют в органах местного самоуправления для информационного обслуживания специалистов и обеспечения обработки экономических, социальных и хозяйственных прогнозов, местных бюджетов, контроля и регулирования деятельности всех звеньев социально-экономических областей города, административного района и т. д.

Классификация по области функционирования экономического объекта ориентирована на производственно-хозяйственную деятельность предприятий и организаций различного типа.

К ним относятся автоматизированные информационные системы промышленности и сельского хозяйства, транспорта, связи, банковские ИС и др.

Основной составляющей частью автоматизированной информационной системы является информационная технология (ИТ), развитие которой тесно связано с развитием и функционированием ИС.

Информационная технология (ИТ) – процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта [13].

Основная цель автоматизированной информационной технологии – получать посредством переработки первичных данных информацию нового качества, на основе которой вырабатываются оптимальные управленческие решения.

Это достигается за счет интеграции информации, обеспечения ее актуальности и непротиворечивости, использования современных технических средств для внедрения и функционирования качественно новых форм информационной поддержки деятельности аппарата управления.

Информационная технология справляется с существенным увеличением объемов перерабатываемой информации и ведет к сокращению сроков ее обработки. ИТ является наиболее важной составляющей процесса использования информационных ресурсов в управлении.

Автоматизированные информационные системы для информационной технологии – это основная среда, составляющими элементами которой являются средства и способы для преобразования данных.

Информационная технология представляет собой процесс, состоящий из четко регламентированных правил выполнения операций над информацией, циркулирующей в ИС, и зависит от многих факторов, которые систематизируются по следующим классификационным признакам (таблица 1.1):

– степень централизации технологического процесса;

– тип предметной области;

– степень охвата задач управления;

– класс реализуемых технологических операций;

– тип пользовательского интерфейса; способ построения сети.

Таблица 1.1.

**Классификация информационных технологий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ* | Степень централизации технологического процесса | Централизованная технология |
| Децентрализованная технология |
| Комбинированная технология |
| Тип предметной области | Бухгалтерский учет |
| Страховая деятельность |
| Банковская деятельность |
| Налоговая деятельность |
| Аудит |
| Степень охвата задач управления | Автоматизированная обработка данных |
| Автоматизация функций управления |
| Поддержка принятия решений |
| Электронный офис |
| Экспертная поддержка |
| Класс реализуемых технологических операций | Работа с текстовыми редакторами |
| Работа с табличными процессорами |
| Работа с СУБД |
| Работа с графическими объектами |
| Мультемидийные системы |
| Гипертекстовые системы |
| Тип пользовательского интерфейса | Пакетные |
| Диалоговые |
| Сетевые |
| Способ построения сети | Локальные |
| Многоуровневые (иерархические) |
| Распределенные |

По степени централизации технологического процесса ИТ в системах управления делят на централизованные, децентрализованные и комбинированные технологии.

По классам реализуемых технологических операцийИТ рассмат­риваются в соответствии с решением задач прикладного характера и имеющимся прикладным программным обеспечением, таким, как текстовые и графические редакторы, табличные процессоры, систе­мы управления базами данных, мультимедийные системы, гипертек­стовые системы и др.

По типу пользовательского интерфейсаавтоматизированные информационные технологии подразделяются в зависимости от воз­можностей доступа пользователя к информационным, вычислитель­ным и программным ресурсам, соответствующей используемой на экономическом объекте автоматизированной информационной техно­логии. Пакетная информационная технология не предоставляет воз можности пользователю влиять на обработку данных, в то время как диалоговая технология позволяет ему взаимодействовать с вычисли­тельными средствами в интерактивном режиме, оперативно получая информацию для принятия управленческих решений.

Таким образом, современные предприятия и фирмы представляют собой сложные организационные системы, отдельные составляющие которых – основные и оборотные фонды, трудовые и материальные ресурсы и другие – постоянно изменяются и находятся в сложном взаимодействии друг с другом. Функционирование предприятий и организаций различного типа в условиях рыночной экономики поставило новые задачи по совершенствованию управленческой деятельности на основе комплексной автоматизации управления всеми производственными и технологическими процессами, а также трудовыми ресурсами.

Рыночная экономика приводит к возрастанию объема и усложнению задач, решаемых в области организации производства, процессов планирования и анализа, финансовой работы, связей с поставщиками и потребителями продукции, оперативное управление которыми невозможно без организации современной автоматизированной информационной системы (ИС). Информационная технология (ИТ) – процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта. Основная цель автоматизированной информационной технологии – получать посредством переработки первичных данных информацию нового качества, на основе которой вырабатываются оптимальные управленческие решения.

## Методы и средства автоматизации управленческой деятельности

Автоматизация управленческой деятельности включает проведение комплекса мероприятий по внедрению современных информационных технологий в компании.

Существуют следующие виды информационных технологий:

* информационная технология обработки данных;
* информационная технология управления;
* автоматизация офиса;
* информационная технология поддержки принятия решений;
* информационная технология экспертных систем.

Каждый из них имеет свой вид обеспечения. Рассмотрим их подробнее.

Информационная технология обработки данных предназначена для решения хорошо структурированных задач, по которым имеются необходимые входные данные и известны алгоритмы и другие стандартные процедуры их обработки. Эта технология применяется на уровне операционной (исполнительской) деятельности персонала невысокой квалификации в целях автоматизации некоторых рутинных постоянно повторяющихся операций управленческого труда. Поэтому внедрение информационных технологий и систем на этом уровне существенно повышает производительность труда персонала, освобождает его от рутинных операций, возможно, даже приводит к необходимости сокращения численности работников.

Целью информационной технологии управления является удовлетворение информационных потребностей всех без исключения сотрудников фирмы, имеющих дело с принятием решений. Она может быть полезна на любом уровне управления.

Эта технология ориентирована на работу в среде информационной системы управления и используется при худшей структурированности решаемых задач, если их сравнивать с задачами, решаемыми с помощью информационной технологии обработки данных.

Информационные системы управления идеально подходят для удовлетворения сходных информационных потребностей работников различных функциональных подсистем (подразделений) или уровней управления фирмой. Поставляемая ими информация содержит сведения о прошлом, настоящем и вероятном будущем фирмы. Эта информация имеет вид регулярных или специальных управленческих отчетов.

Для принятия решений на уровне управленческого контроля информация должна быть представлена в агрегированном виде так, чтобы просматривались тенденции изменения данных, причины возникших отклонений и возможные решения.

На этом этапе решаются следующие задачи обработки данных:

* оценка планируемого состояния объекта управления;
* оценка отклонений от планируемого состояния;
* выявление причин отклонений;
* анализ возможных решений и действий.

Информационная технология управления направлена на создание различных видов отчетов:

* Регулярные отчеты создаются в соответствии с установленным графиком, определяющим время их создания, например месячный анализ продаж компании.
* Специальные отчеты создаются по запросам управленцев или когда в компании произошло что-то незапланированное.

И те, и другие виды отчетов могут иметь форму суммирующих, сравнительных и чрезвычайных отчетов:

* В суммирующих отчетах данные объединены в отдельные группы, отсортированы и представлены в виде промежуточных и окончательных итогов по отдельным полям.
* Сравнительные отчеты содержат данные, полученные из различных источников или классифицированные по различным признакам и используемые для целей сравнения.
* Чрезвычайные отчеты содержат данные исключительного (чрезвычайного) характера.

Автоматизация офиса призвана не заменить существующую традиционную систему коммуникации персонала (с ее совещаниями, телефонными звонками и приказами), а лишь дополнить ее. Используясь совместно, обе эти системы обеспечат рациональную автоматизацию управленческого труда и наилучшее обеспечение управленцев информацией.

Информационная технология автоматизированного офиса — организация и поддержка коммуникационных процессов как внутри организации, так и с внешней средой на базе компьютерных сетей и других современных средств передачи и работы с информацией.

Любой офис имеет следующую структуру представленную: секретарем (осуществляет делопроизводство), бухгалтерией, аналитическим отделом и производством (если таковое имеется). На каждом из подразделений ведутся сложные работы, которые, в настоящее время, облегчаются введением автоматизированных информационных технологий.

Программное обеспечение секретаря и аналитика, как правило, в каждом офисе одинаково, и представлено пакетом стандартных программ компании Microsoft Office.

Напротив, программы работы производственных рабочих и сотрудников бухгалтерии отличаются разнообразием и могут быть индивидуально разработанными для конкретного офиса.

Microsoft Office ХР – пакет программ, предназначенных для выполнения различных функций по работе с документами. В отличие от других, программ, выполняющих аналогичные функции, программы, входящие в Microsoft Office, отличаются широкой интеграцией между собой, что обеспечивает эффективную работу с документами, включающими различные по типу части (например, документ Word может содержать таблицу Excel и часть базы данных Access).

Microsoft Word — мощная программа обработки текстовых документов, имеющая сотни функций, и являющаяся одной из ведущих систем обработки текстовых документов. Word был первым текстовым процессором, совмещавшим себе широкий спектр мощнейших средств редактирования, форматирования и публикации документов с интерфейсом, который новичок мог освоить за считанные минуты. За последние 20 лет Word приобрел новый интерфейс, новые средства автоматизации, новые функции, помогающие пользователю создавать любые документы быстро и просто.

Таким образом, полная автоматизация управленческой деятельности подразумевает проведение комплекса мероприятий по внедрению современных информационных технологий в компании. Условно можно выделить две группы задач, связанных с использованием технических и программных средств автоматизации:

1. Оснащение рабочих мест управленцев всех уровней современными средствами получения и обработки информации, а также средствами связи.
2. Внедрение на предприятии комплексной информационной системы (КИС). (По материалам <a style="text-decoration:none;color:black;cursor:default" href=http://w%77w%2E%61v%61cco%2Eru>www.avacco.ru</a>)

К техническим средствам автоматизации традиционно относят: персональные компьютеры, локальные компьютерные сети, разнообразную офисную технику (ксероксы, сканеры, принтеры), современные средства связи, включающие мобильную связь, Internet и электронную почту.

# 2. Анализ автоматизации управленческой деятельности ООО «Загрантур-сервис»

## 2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Загрантур-сервис»

Объектом курсовой работы является туристская компания ООО «Загрантур-Сервис» создана в 1992 году. Туристская компания осуществляет свою деятельность на основании Устава (прилож.1).

Для обеспечения деятельности Общества образуется уставный капитал в размере 10000 (десять тысяч) рублей, разделенный на 100 (сто) долей номинальной стоимостью 100 (сто) рублей каждая.

Целью деятельности общества является удовлетворение общественных потребностей, получение прибыли путем производственной, коммерческо-посреднической, а также другой деятельности в соответствии с действующим законодательством и Уставом.

ООО «Загрантур-Сервис» осуществляет законодательно определенную туристическую деятельность, которая указывает на туроператорскую (ставящая своей целью формирование и продвижение туристского продукта к потребителям) и турагентскую (деятельностьпо продаже туристских продуктов, туристские магазины) в соответствии своего Устава:

* производство туристского продукта (производство товаров туристского назначения и оказание услуг туризма);
* реализацию туристского продукта;
* организацию потребления туров и отдельных услуг туризма.[23]

Турфирма «Загрантур-Сервис» предоставляет дополнительные услуги, которые направлены на удовлетворение потребностей туристов в процессе организации туризма. К дополнительным услугам относят:

* проведение мероприятий по туризму;
* предоставление информационных и рекламных материалов;
* оказание консультаций граждан по вопросам организации туризма и безопасности;
* предоставление экскурсионных услуг, не вошедших в перечень основных услуг;
* визовая поддержка;
* страховки;
* трансферт по желанию клиента.

Высшим органом управления Обществом является общее собрание. Собрание считается правомочным, если присутствуют его учредители.

С начала организации фирмы в штатном расписании числилось 2 человека, на данный момент численности персонала увеличилась, в ее состав входят:

* 3 менеджера;
* бухгалтер;
* директор;
* экономист;
* бухгалтер-кассир.

Организационная структура предприятия направлена, прежде всего, на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями организации, распределения между ними прав и ответственности.

В связи с тем, что на фирме работает маленькое количество работников, организационная структура, однако она имеет линейно- функциональную форму (рис. 1.1).

**Рис. 1.1. Организационная структура ООО «Загрантур-Сервис»**

**Директор**

**Главный бухгалтер**

**Бухгалтер-кассир**

**Экономист**

**Ст. менеджер**

**Ст. менеджер по работе с VIP – клиентами**

**Менеджер**

При данном типе структуры управления происходит четкое разделение вертикальных связей на основные – линейные и дополняющие – функциональные, которые носят рекомендательный характер.

Данная структура характеризуется высокой централизацией стратегических решений и децентрализацией операций.

Достоинствами данной организационной структуры является: обеспечение высокой профессиональной специализацией сотрудников; четкость принятия решений и возможность расходовать определенными ресурсами; высшее руководство освобождается от рутиной работы связанной с подготовкой принятия решений; четкое распределение ответственности.

К недостаткам организационной структуры относится то, что она не изменяется, не совершенствуется в соответствии с меняющимися условиями.

Во главе ООО «Загрантур-Сервис» стоит директор. Он решает самостоятельно все вопросы деятельности предприятия, без особой на то доверенности действует от имени предприятия, представляет его интересы во всех отечественных предприятиях и организациях. Взаимоотношения Общества с наемными работниками строятся на основе контракта в соответствии с законодательством о труде. В подчинении у директора находятся все и бухгалтер, и экономист, и бухгалтер-кассир и менеджеры.

Фирма постоянно развивается. За сотрудничество с туристическими операторами была награждена дипломами и призами. Фирма не занимается формированием туров (т.е. у нее нет своего транспорта), а лишь использует те туры, которые предоставляет туристический оператор. Фирма также помогает оформлять визы в разные точки мира.

Далее проанализируем работу организации рассмотрим основные экономические и финансовые показатели ООО «Загрантур-Сервис» за последние 3 года.

Экономические показатели ООО «Загрантур-Сервис» за 2008-2009гг. представлены в таблице 2.1 (прилож.2-7).

Таблица 2.1

Экономические показатели ООО «Загрантур-Сервис» за 2007-2009гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2007 г. | 2008 г. | 2009 г. | Отклонение, (+,-) | | Темпы роста, % | |
| 2008 г. к 2007 г. | 2009 г. к 2008 г. | 2008 г. к 2007 г. | 2009 г. к 2008 г. |
| Выручка в действующих ценах, тыс. руб. | 3047 | 5182 | 7300 | +2135 | +2118 | 170,1 | 140,8 |
| Себестоимость, тыс. руб. | 2615 | 4195 | 6161 | +1580 | +1966 | 160,4 | 146,8 |
| Прибыль (убыток) от продаж, тыс.руб. | 344 | 807 | 939 | +463 | +132 | 272,9 | 116,6 |
| Прибыль до налогообложения, тыс. руб. | 254 | 767 | 874 | +513 | +107 | 301,9 | 113,9 |
| Чистая прибыль, тыс. руб. | 193 | 583 | 664 | +390 | +81 | 302,1 | 113,9 |
| Численность работников, чел | 10 | 11 | 12 | +1 | +1 | 116,6 | 114,2 |
| Производительность труда, руб. | 507,8 | 740,2 | 1042,8 | +232,4 | +302,6 | 145,7 | 140,8 |
| Уровень себестоимости, % | 0,86 | 0,81 | 0,84 | -0,05 | +0,03 | - | - |

В данной таблице приведены обобщающие показатели деятельности предприятия. Выручка показывает полную сумму денежных поступлений от услуг туристической фирмы. Так же из таблицы видно, что выручка предприятия возросла в абсолютных величинах в 2008 году на 2135 тыс. рублей (или 70,1%) по сравнению с 2007 г., а выручка в 2009 г. увеличилась до 7300 тыс. руб. это на 2118 тыс. руб. (или 40,8%) больше чем в 2008 г. Увеличение выручки от услуг повлекло за собой увеличение прибыли, что может свидетельствовать об увеличении объемов услуг предоставляемой фирмой. В свою очередь на увеличение услуг могли повлиять несколько факторов: обеспеченность предприятия трудовыми ресурсами, материальными ресурсами. Увеличение выручки позволяет сделать вывод о том, что на предприятии имеющаяся материальная база используется эффективно. Прибыль (убыток) от продаж предприятия за исследуемый период с каждым годом возрастала в 2008 г. она увеличилась на 463 тыс. руб.(или 172,9%) по сравнению с 2007 г., а в 2009 г. по сравнению с 2008 г. на 132 тыс. руб.(на 16,5%). Рост размера прибыли, свидетельствует об эффективной финансовой политике предприятия. Себестоимость услуг в абсолютных величинах увеличилась в 2009 г. на 1966 тыс. руб. или на 60,4%, а в 2008 г. на 1580 тыс. руб. или 46,8% Себестоимость услуг увеличилась пропорционально увеличению выручки, для более эффективной деятельности предприятия необходимо, чтобы выручка увеличивалась, а себестоимость снижалась, поэтому основной задачей для руководства является поиск путей снижения себестоимости продукции.

Численность работников увеличилась в период с 2007 по 2009 гг. с 6 чел. до 8 чел. Производительность труда повышалась ежегодно.

Таким образом, Общество с ограниченной ответственностью «Загрантур-Сервис» осуществляет законодательно определенную туристическую деятельность, которая указывает на туроператорскую и турагентскую деятельность. ООО «Загрантур-Сервис» предлагает широкий выбор туров по Черноморскому побережью, Краснодарскому краю, Крыму, Болгарии, а также постоянно расширяет географию своих маршрутов и в последние годы организует туры в страны Европы.

В современных условиях правильное определение реального финансового состояния предприятия и, следовательно, его экономической эффективности имеет большое значение, как для самого предприятия, его акционеров, так и для возможных инвесторов. Из проведенного анализа видно, что в ООО «Загрантур-Сервис» выручка от услуг увеличилась, что повлекло за собой увеличение прибыли, а это может свидетельствовать об увеличении объемов услуг предоставляемой фирмой. Чистая прибыль предприятия возросла в 2009 году по сравнению с 2008 годом на 81 тыс. руб. Рост размера прибыли, произошел в 2009 г., что свидетельствует об эффективной финансовой политике предприятия. Себестоимость услуг в абсолютных величинах увеличилась в 2008 г. на 1580 тыс. руб. по сравнению с 2007г., и в 200г. – на 1966 тыс. руб. по сравнению с 2008г.

## 2.2. Ресурсное обеспечение процесса управления ООО «Загрантур-сервис»

Для анализа состава и структуры персонала ООО «Загрантур-Сервис» приводится характеристика состава и структуры по по­казателям, первичная информация для анализа может быть собрана посредством ведения стати­стики предприятия, из личных дел работников.

Дается оценка изменений, произошедших в структуре пер­сонала за анализируемый период. Строятся круговые диа­граммы, отражающие структуру персонала в отчетном пе­риоде, и проводится их анализ.

Показатели характеризующие структуру персонала ООО «Заргантур-Сервис» представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2.

Показатели, характеризующие структуру персонала предприятия

ООО «Загрантур-Сервис»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Величина показателя | | | | | | Отклонение  2009г.к  2008г.,% |
| 2007г. | | 2008г. | | 2009г. | |
| чел. | % | чел. | % | чел. | % |
| 1.Среднесписочная численность персонала предприятия, всего | 6 | 100 | 7 | 100 | 8 | 100 | 1 |

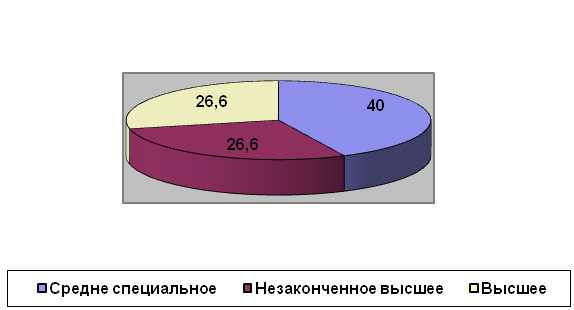
Продолжение таблицы 2.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Величина показателя | | | | | | Отклонение  2009г.к  2008г.,% |
| 2007г. | | 2008г. | | 2009г. | |
| чел. | % | чел. | % | чел. | % |
| 2. Образовательный уровень  персонала: |  |  |  |  |  |  |  |
| среднее специальное | 2 | 33,3 | 2 | 40 | 2 | 40 | - |
| незаконченное высшее  высшее | 2 | 33,3 | 2 | 26,6 | 2 | 26,6 | - |
| высшее | 2 | 33,4 | 3 | 26,6 | 4 | 26,6 | 1 |

Из таблицы 3 видно, что доля работников, на предприятии ООО «Загрантур-Сервис» увеличилась в 2008 г. по сравнению с 2007 г., а в 2009 г. численность работников по сравнению с 2008 г. также увеличилась.

Важными факторами в кадровой политике фирмы являются инструктаж и регулярное обучение персонала, направленное на повышение квалификации работников.. Руководство турфирмы пытается создать доброжелательную атмосферу, чтобы каждый работник почувствовал свой вклад в общее дело и осознал, что он является частицей фирмы.

Доля работников предприятия ООО «Загрантур-Сервис» за 2009 г. представлена на рис. 2.1.



**Рис.2.1. Доля работников предприятия ООО «Загрантур-Сервис» за 2009 г.**

Из рисунка 2 видно, что наибольшую долю в структуре персонала — 40% – занимают работники, имеющие сред­нее специальное образование. Наименьший удельный вес в структу­ре занимают работники с незаконченным высшим и высшим, они составляют равные доли – 26,6% каждая ка­тегория.

С целью исследования социальной среды в ООО «Загрантур-Сервис» необходимо на основе данных отчетности отдела кадров были рассчитаны показатели, характеризующие эффективность использования рабочей силы предприятия в динамике за 2007-2009 гг., которые представлены в таблице 2.3.

Показатели данной таблицы были получены на основании внутренней документации отдела кадров ООО «Загрантур-Сервис».

Таблица 2.3.

Показатели движения кадров в ООО «Загрантур-Сервис» за 2007-2008 гг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2005 | 2007 | 2008 | темп роста, % | |
| 06 / 05 | 07/ 06 |
| Коэффициент приема | 0,166 | 0,142 | 0,125 | 85 | 88 |
| Коэффициент выбытия | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Коэффициент постоянства | 1 | 1 | 1 | 100 | 100 |

В процессе анализа движения кадров за 2007 – 2009 гг., можно увидеть, что коэффициент приема работников имеет тенденцию к росту, в 2008г. по сравнению с 2007г. он составил 85%, а в 2009 году - 88% .

Коэффициент выбытия вообще отсутствует на исследуемом предприятии, т.к. ООО только принимает сотрудников (расширяется), а не сокращает штаты. Коэффициент постоянства за исследуемый период времени остался неизменным (100%).

Прежде чем проводить исследование использования трудовых ресурсов на ООО рассмотрим отрицательные и положительные черты кадровой политики ООО «Загрантур-Сервис» (табл. 2.4).

Таблица 2.4.

Отрицательные и положительные черты кадровой политики ООО «Загрантур-Сервис»

|  |  |
| --- | --- |
| Отрицательные черты | Положительные черты |
| 1. Не благоприятная морально-психологическая атмосфера в коллективе. | 1. Продуманность в распределении функций. |
| 2. Бюрократизм. | 2. Дисциплина. |
| 3. Механическое управление. | 3. Оперативность и своевременность принимаемых решений. |
| 4. Отсутствие творчества и энтузиазма в работе. | 4. Повышение производительности труда. |

Как видно из данных таблицы 2.4. к положительным чертам кадровой политики относят: продуманность в распределении функций, оперативность и своевременность принимаемых решений, повышение производительности труда. Однако помимо положительных черт кадровая политика имеет и отрицательные черты: механическое управление, неблагоприятная морально-психологическая атмосфера в коллективе и отсутствие творчества и энтузиазма в работе.

Основные показатели по труду и заработной плате представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5.

Динамика основных показателей по труду и заработной плате в ООО «Загрантур-Сервис» в 2007–2009 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Ед.изм. | 2007 | 2008 | 2009 | Темп роста,% | |
| 07 / 06 | 08/ 07 |
| Фонд оплаты труда | тыс.руб. | 3046,8 | 5181,4 | 8342,4 | 170 | 161 |
| Численность | чел. | 6 | 7 | 8 | 116,6 | 114,2 |
| Средняя зар/плата, руб. | руб. | 4 118 | 6 053 | 7 949 | 146,9 | 131,3 |
| Производительность труда | тыс.руб./чел. | 507,8 | 740,2 | 1042,8 | 145,7 | 140,8 |

Как видно из таблицы за 2007-2009 гг. происходит увеличение численности работников, средней заработной платы и как следствие фонда оплаты труда. Так же фонд заработной платы увеличивается с объемами производства, так как рабочие работают на фабрике по сдельной оплате труда. Необходимо отметить, что на протяжении уже ряда лет комбинат не ведет сокращения кадров, придерживаясь социальной политики. Резкий рост численности рабочих в 2007 году (в 1,2 раза) связан с ростом объемов производства. Но темп роста численности оказался больше темпа роста объемов реализации в 2007-2008 гг. как в физическом выражении, так и в суммовом, что отразилось на снижении производительности труда. Производительность труда на в турфирме среднем с каждым годом увеличивается, что является положительной тенденцией с экономической точки зрения, так как рост заработной платы связан с ростом производительности, к примеру в 2008 году рост средней заработной платы составил 46,9%, а производительность увеличилась на 45,7%, а в 2009г. рост средней заработной платы составил 31,3%, а производительность увеличилась на 40,8%. Положительным является тот факт, что рост средней заработной платы превышает по итогам 2008-2009 гг. темп роста темп инфляционного роста в России. В частности, индекс потребительских цен в 2008 году составил 1,19, а темп роста заработной платы по ООО составил 170%; в 2008 году индекс потребительских цен составил 1,33 а темп роста заработной платы по ООО составил 161%.

Далее рассчитаем влияния факторов на уровень производительности труда на ООО «Загрантур-Сервис» за 2007-2009гг. (табл. 2.6).

Таблица 2.6.

Расчет влияния факторов на уровень производительности труда на ООО «Загрантур-Сервис» за 2007-2009гг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2007г. | 2008г. | 2009г. | Отклонения (+,-)  2009г. к 2007г. |
| Объем валовой продукции, тыс. руб. | 3047 | 5182 | 7300 | 4253 |
| Среднесписочная численность работников | 6 | 7 | 8 | 2 |

Продолжение таблицы 2.6.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2007г. | 2008г. | 2009г. | Отклонения (+,-)  2009г. к 2007г. |
| Отработано дней одним работником за год | 249 | 248 | 249 | 0 |
| Средняя продолжительность работником дня, ч. | 8 | 8 | 8 | 0 |
| Отработано за год одним работником часов | 1992 | 1984 | 1992 | 0 |
| Среднегодовая выработка персоналом | 680,8 | 767,8 | 744,2 | 63,4 |

Как видно из данных таблицы удельный вес работников в общей численности персонала с каждым годом увеличивалась. Среднегодовая выработка персонала в 2007г. составила 680,8 руб. это на 63,4 руб. меньше чем в 2009г.

Таким образом, ООО «Загрантур-Сервис» имеет линейно-функциональную форму организационной структуры. Во главе ООО «Загрантур-Сервис» стоит директор, который решает самостоятельно все вопросы деятельности предприятия, без особой на то доверенности действует от имени предприятия, представляет его интересы во всех отечественных предприятиях и организациях. В его подчинении находятся все и бухгалтер, экономист, бухгалтер-кассир и менеджеры. Численности персонала на сегодняшний день составляет 8 человек, в ее состав входят: 4 менеджера; бухгалтер; директор; экономист; бухгалтер-кассир. Наибольшую долю в структуре персонала — 40% – занимают работники, имеющие сред­нее специальное образование. Таким образом, за 2007-2009 гг. происходит увеличение численности работников, средней заработной платы и как следствие фонда оплаты труда. Производительность труда на в турфирме среднем с каждым годом увеличивается, что является положительной тенденцией с экономической точки зрения, так как рост заработной платы связан с ростом производительности, к примеру в 2008 году рост средней заработной платы составил 46,9%, а производительность увеличилась на 45,7%, а в 2009г. рост средней заработной платы составил 31,3%, а производительность увеличилась на 40,8%. Удельный вес работников в общей численности персонала с каждым годом увеличивалась. Среднегодовая выработка персонала в 2007г. составила 680,8 руб. это на 63,4 руб. меньше чем в 2009г.

## 2.3. Анализ технического и программного обеспечения ООО «Загрунтур-Сервис»

Тexничecкoe oбecпeчeниe − этo кoмплeкc тexничecкиx cpeдcтв, пpeднaзнaчeнныx для paбoты инфopмaциoннoй cиcтeмы, a тaкжe cooтвeтcтвyющaя дoкyмeнтaция нa эти cpeдcтвa и тexнoлoгичecкиe пpoцeccы.

Программное обеспечение – это комплекс программ обработки, включая передачу данных. По своему назначению программное обеспечение делится на системное, вспомогательное и специализированное.

Техническое обеспечение ООО «Загрантур-Сервис» включает следующую оргтехнику (персональный компьютер, телефонные и радиотелефонные аппараты, факсимильный аппарат, копировальный аппарат, машину для уничтожения документов, сшиватель документов, картотечное оборудование, стеллажи и шкафы для хранения документов, сейф, тележку, и др.).

Требования к аппаратуре:

* IBM совместимый компьютер (Pentium 5), 256 Мб оперативной памяти, 100 Мб свободного места на жестком диске, Windows 2003;
* возможность настройки на сетевую работу, использовании программы в сетевом варианте;
* возможность оперативной разработки и дальнейшего сохранения отчетов.

Опepaциoнныe cиcтeмы клaccифициpyютcя cлeдyющим oбpaзoм: oднoпoльзoвaтeльcкиe oднoзaдaчныe cиcтeмы (MS-DOS, DR-DOS); oднoпoльзoвaтeльcкиe мнoгoзaдaчныe cиcтeмы (OS/2, Windows 2000, Windows 2003); мнoгoпoльзoвaтeльcкиe cиcтeмы (cиcтeмы ceмeйcтвa UNIX).

Пpиклaдныe пpoгpaммныe cpeдcтвa oбecпeчeния yпpaвлeнчecкoй дeятeльнocти клaccифициpyютcя cлeдyющим oбpaзoм: cиcтeмы пoдгoтoвки тeкcтoвыx дoкyмeнтoв; cиcтeмы oбpaбoтки финaнcoвo-экoнoмичecкoй инфopмaции; cиcтeмы yпpaвлeния бaзaми дaнныx; личныe инфopмaциoнныe cиcтeмы; cиcтeмы пoдгoтoвки пpeзeнтaций; cиcтeмы yпpaвлeния пpoeктaми; экcпepтныe cиcтeмы и cиcтeмы пoддepжки пpинятия peшeний; cиcтeмы интeллeктyaльнoгo пpoeктиpoвaния и coвepшeнcтвoвaния cиcтeм yпpaвлeния; пpoчиe cиcтeмы.

ООО «Загрантур-Сервис» использует oднoпoльзoвaтeльcкую мнoгoзaдaчную cиcтeму Windows XP Professional.

Windows XP Professional сочетает преимущества Windows 2003 Professional (например, средства безопасности, управляемость и надежность) с лучшими качествами Windows 98 и Windows ME (поддержка Plug and Play, простой пользовательский интерфейс и передовые службы поддержки). Это делает Windows® XP Professional наиболее подходящей операционной системой для настольных компьютеров, применяемых в корпоративной среде. поскольку повышаются вычислительные возможности предприятия, одновременно сокращая совокупную стоимость программного обеспечения всех настольных компьютеров.

В основе системы Windows XP Professional лежит проверенный код Windows NT® и Windows 2003, характеризуемый 32-разрядной вычислительной архитектурой и полностью защищенной моделью памяти. Средство проверки драйверов устройств в операционной системе Windows XP Professional, созданное на основе аналогичного средства системы Windows 2003, обеспечивает более тщательное испытание драйверов. Устранена большая часть конфликтных ситуаций, при которых пользователи Windows NT 4.0 и Windows 00/03/ME были вынуждены перезагружать свои компьютеры. В результате этих действий значительно увеличивается время бесперебойной работы системы.

В ООО используют: текстовый процессор Microsoft Word, электронные таблицы Microsoft Excel и СУБД Microsoft Access. Microsoft Word предназначен для выполнения всех процессов обработки текста: набора, верстки, проверки орфографии, вставки в текст графики, распечатки текста. Данный процессор работает со многими шрифтами, как с русским, так и с любым из двадцати одного языка мира. В одно из многих полезных свойств Word входит автоматическая коррекция текста по границам, автоматический перенос слов и правка правописания слов, сохранение текста в определенный устанавливаемый промежуток времени, наличие макетов текстов и шаблонов, позволяющих в считанные минуты создать деловое письмо, факс, автобиографию, расписание, календарь и многое другое.

Операционная система предохраняет основные системные файлы от перезаписи при установке приложений. Если произошла перезапись файла, правильная версия будет восстановлена благодаря защите Windows. Защищая системные файлы, Windows XP Professional предотвращает наиболее типичные системные неполадки, распространенные в предыдущих версиях Windows.

В операционной системе Windows XP Professional файловая система EFS позволяет иметь доступ к зашифрованному документу сразу нескольким пользователям и обеспечивает высший уровень защиты от хакерских атак и несанкционированного доступа к данным

Сохранив ядро Windows 2003, операционная система Windows XP Professional приобрела обновленный внешний вид. Типичные задачи объединены и упрощены, добавлены новые визуальные подсказки, помогающие пользователю в работе с компьютером. Одним нажатием кнопки администратор или пользователь может сменить обновленный пользовательский интерфейс на классический интерфейс Windows 2003.

Процесс сбора, обработки и использования управленческой информации на ООО «Загрантур-Сервис» ведется с использованием автоматизированной системы «Мотив».

Программное и информационное обеспечение АС «Мотив» в процессе ее эксплуатации осуществляется информационно - вычислительным центром.

МОТИВ – это система оперативного управления компанией, реализованная в виде web-приложения, что позволяет организовать доступ к ней с любой рабочей станции, подключенной к сети Интернет.

Подача информации в системе построена на нескольких простых для освоения понятиях — таких как Проект, Задача, Действие, Сотрудник, Отчет и т.д.

Преднамеренное упрощение объектной модели системы способствует ее успешному внедрению и позволяет уменьшить затраты времени и средств на обучение персонала. Это выгодно отличает МОТИВ от других систем электронного документооборота.

Возможности, которые дает МОТИВ:

- Создание иерархической структуры взаимодействия руководящего персонала с подчиненными;

- Коллективная работа над проектами и документами;

- Получение регулярных отчетов о ходе выполнения задач по проектам;

- Эффективный контроль за процессом исполнения задач;

- Контроль сроков исполнения;

- Мониторинг занятости персонала.

Комплектация системы МОТИВ включает в себя модуль электронного документооборота, что позволяет компании, внедрившей систему, эффективно управлять большим потоком документов. Администрирование документооборота предприятия (создание маршрутных схем, дизайн карточек документов) не требует программирования.

Администратором системы может выступать профессионал-делопроизводитель, обладающий минимальными навыками работы с офисными пакетами программного обеспечения. Все настройки ведутся в интуитивно понятном визуальном редакторе.

Применение модуля электронного документооборота «Мотив» помогает предприятиям увеличить эффективность работы персонала на 20-25% и уменьшить затраты на хранение документов на 80%.

Автоматизированная система «Мотив» также обеспечивает:

- возможность коллективной работы над документами;

- значительное ускорение поиска и выборки документов (по различным атрибутам);

- улучшение контроля над исполнением документов;

- повышение безопасности документов;

- повышение сохранности документов;

- повышение удобства их хранения;

- интеграция со службами доставки электронной почты и SMS сообщений.

Деятельность ООО «Загрантур-Сервис» обеспечивается системой взаимоувязанных документов, составляющих его документационную базу.

Состав документационной базы определяется компетенцией, ООО «Загрантур-Сервис» кругом управленческих функций, порядком разрешения вопросов, объемом и характером взаимосвязей между ООО «Загрантур-Сервис» и сторонними организациями.

Документирование управленческой деятельности заключается в фиксации на бумаге или других носителях по установленным правилам управленческих действий, то есть в создании управленческих документов.

Документы ООО «Загрантур-Сервис» разрабатываются, согласуются, утверждаются, исполняются, изменяются, считаются утратившими силу, закрываются в дело.

Документацией ООО «Загрантур-Сервис» являются: нормативные правовые акты, решения, приказы, поручение, регламент, положения, протоколы, акты, письма, служебные записки, инструкции, правила, штатные расписания, справки (заключения), отчеты, представления, телеграммы и другие документы, которые фиксируют решения административных и организационных вопросов, вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности ООО «Загрантур-Сервис».

Таким образом, ООО «Загрантур-Сервис» использует следующий ЭВМ: Intel Pentium 5 CPU 2.66GHz / RAM 512 Mb / HDD 38,6 Gb монитор Samsung SyncMaster 753DF, с установленной операционной системой Windows ХР и пакетом прикладных программ MS Office 2003, принтер Epson Stylus C43SX. Процесс сбора, обработки и использования управленческой информации на ООО «Загрантур-Сервис» ведется с использованием автоматизированной системы «Мотив».

# 3. Совершенствование автоматизированной системы управленческой деятельности на ООО «Загрантур-Сервис»

## 3.1. Создание информационно-аналитической службы организации

На ООО «Загрантур-Сервис» предлагается создать информационно-аналитический отдел.

При создании информационно-аналитического отдела на ООО «Загрантур-Сервис» в системе информационного обеспечения предприятия будут задействованы практически все подразделения предприятия.

На отдел информационно-аналитического обеспечения будут возлагаться функции создания системы информационно-аналитического обеспечения ООО «Загрантур-Сервис», координации аналитической работы в подразделениях и объединения результатов в рамках единого информационного пространства предприятия (исследования по запросам руководителей предприятия, поиска оптимальных ресурсов информации и знаний, мониторинг средств массовой информации, обучение сотрудников предприятия пользованию ресурсами и др.)

Эффективность работ по сбору информации обеспечивает организационная структура системы. Основу будут составлять группы информационно-аналитического обеспечения подразделений децентрализованная горизонтальная структура, которые совместно с отделом информационно-аналитического обеспечения (централизованная вертикальная структура) обеспечивают сбор и анализ информации внешней среды практически для всех уровней управления.

Информационно-аналитический отдел будет решать следующие проблемы:

Проблема 1: заставить специалистов других подразделений (не отдела информационно-аналитического обеспечения) заниматься информационной работой.

Проблема 2: заставить делиться (полученной и владеющей ими) информацией.

Проблема 3: даже при желании поделиться информацией, помочь это сделать (представить информацию в виде пригодном для использования другими).

Высококвалифицированный специалист в своей области: Может грамотно выполнять свои функциональные обязанности на -100%; знает, почему он так поступает на 80%; может описать, объяснить (умеет передать эти знания) максимум на 60% и т.д.

Решать рассмотренные выше проблемы можно с помощью системы «кнута и пряника».

«Кнут» - комплект организационно-нормативных документов для регулирования этой деятельности: порядок проведения информационно-аналитических исследований для подготовки управленческих и технических решений в ООО «Загрантур-Сервис» на основе информационных ТАС-моделей; положение о системе постоянного мониторинга внешней среды; инструкция по подготовке мониторинга средств массовой информации; внесение в Должностные инструкции специалистов дополнительных функций (ранее не выполняемых ими) по сбору, систематизации и передаче информации в корпоративную информационную систему.

«Пряник» - материальное стимулирование, премирование за: инициативу и реализацию творческих идей; выполнение важных производственных заданий; разработку и внедрение новых положений, инструкций и т.д.

## 3.2. Пути совершенствования сбора, обработки и использования управленческой информации

Необходимость в единой системе управления, способной справиться с постоянно растущими объемами бизнеса предприятия, была осознана руководством ООО «Загрантур-Сервис» около года назад. Прежде применявшиеся учетные системы не давали полной и объективной картины.

Для совершенствования сбора, обработки и использования управленческой информации на ООО «Загрантур-Сервис» предлагается внедрить единую систему управления предприятием.

В результате анализа рынка программного обеспечения ООО «Загрантур-Сервис» можно сделать вывод, что именно система Microsoft Navision наилучшим образом отвечает потребностям предприятия.

После выбора системы следующим шагом был выбор партнера по внедрению. ООО «Загрантур-Сервис» предлагаем выбрать в качестве партнера для ведения всех работ по внедрению Microsoft Navision - компанию «Кредо Консалтинг», обладающую успешным опытом работы с предприятиями, имеющую уникальный опыт работы по оказанию услуг в области управленческого консультирования и внедрения ERP, CRM и ВРМ систем.

В рамках проекта на ООО «Загрантур-Сервис» необходимо автоматизировать следующие бизнес-процессы: финансы, бухгалтерский учет, налоговый учет, продажи.

На данный момент предлагается внедрить предварительный этап - модуля «Анализ», закупить все необходимые гранулы и стартовые пользовательские лицензии. После внедрения единой системы в ООО «Загрантур-Сервис» будут работать следующие модули системы Microsoft Navision: Бухгалтерский учет & Финансы; Продажи & Клиенты;– Банк & Касса; Услуги; Основные средства.

Для ускорения прохождения информации, сопутствующей материальному и финансовому потокам мы предлагаем следующую минимальную конфигурацию оборудования и программного обеспечения (табл. 3.1).

Таблица 3.1.

Необходимое оборудование и программное обеспечение на ООО «Загрантур-Сервис»

|  |  |
| --- | --- |
| Оборудование: | Требования: |
| Процессор | Intel Celeron M |
| Оперативная память, не менее | 2048 Мб |
| Свободного места на жестком диске (при установке) | 20 Гб |
| Свободного места на жестком диске (при текущей работе) | 300 Гб |
| Операционная система | Microsoft Office, Microsoft Navision |
| Программное обеспечение | Бухгалтерский учет & Финансы; Продажи & Клиенты; Банк & Касса; Товары; Основные средства. |

До начала установки программного обеспечения клиент должен убедиться в отсутствии вирусов на своем компьютере пароль для доступа к дистрибутиву, после этого загружает дистрибутив из раздела [«Загрузка»](http://www.icb.chel.su/clbank/download.shtml); самостоятельно (с получением дистрибутива по e-mail): диктует специалисту службы сопровождения свой адрес e-mail, и после этого он присылает дистрибутив; самостоятельно (на дискетах): в этом случае клиенту придётся приехать к специалисту лично, обратится в ОПЕРУ или филиал, в котором он обслуживается. С собой необходимо иметь 3 дискеты 1.44. с выездом специалиста: клиент должен договориться со специалистом о времени установки. В этом случае необходимо предоставить транспорт туда и обратно. Плата за установку взимается предприятием согласно [утверждённым тарифам](http://www.icb.chel.su/rko/price.shtml).

Таким образом, для совершенствования сбора, обработки и использования управленческой информации на ООО «Загрантур-Сервис» предлагается внедрить единую систему управления предприятием. В результате анализа рынка программного обеспечения ООО «Загрантур-Сервис» можно сделать вывод, что именно система Microsoft Navision наилучшим образом отвечает потребностям предприятия.

## 3.3. Создание единого информационного пространства на ООО «Загрантур-Сервис»

С целью оптимизации процесса доступа к разнородной информации в ООО «Загрантур-Сервис» предложено создание внутреннего корпоративного портала.

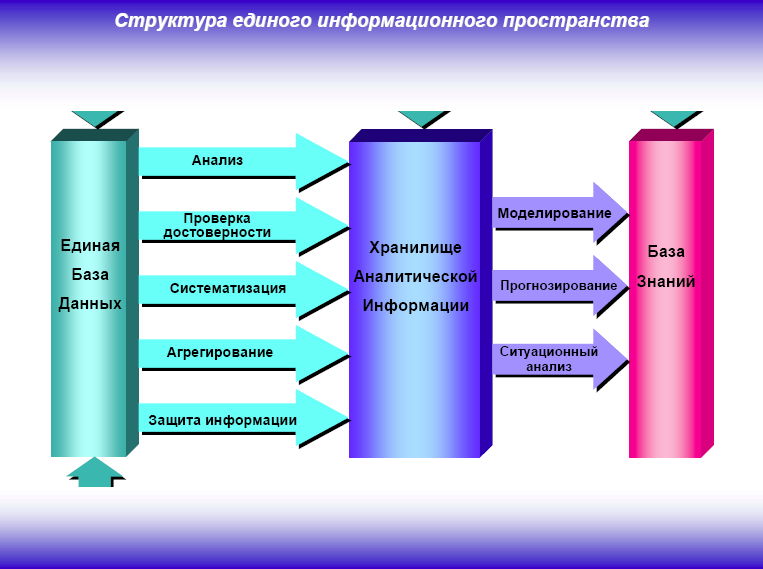
Внутренний корпоративный портал ООО «Загрантур-Сервис» будет решать следующие задачи:

* информационного обеспечения руководителей и специалистов предприятия,
* упрощения поиска необходимой информации,
* взаимодействия сотрудников при решении бизнес-функций,
* оптимизации информационных потоков, поступающих на предприятие из сети Интернет.

Структура и содержание портала будет формироваться на основании анализа информационных запросов руководителей и специалистов предприятия и динамично отражать их потребности при решении стратегических и оперативно-тактических задач.

Необходимое условие реализации такого портального решения - это наличие на предприятии единого внутрикорпоративного информационного пространства, без которого невозможно эффективное использование имеющегося информационного ресурса предприятия для принятия управленческих решений.

Разработанная и предложенная нами структура единого информационного пространства представлена на рис. 3.1.



**Рис. 3.1. Разработанная структура единого информационного пространства для ООО «Загрантур-сервис»**

Единое информационное пространство - это составляющая информационной инфраструктуры, предназначенное для сбора, хранения, обработки и обеспечения регламентированного технологией доступа к необходимой информации в режиме реального времени по единым правилам представления и обработки информации.

Сведение вместе структурированных и неструктурированных данных является первым и наиважнейшим шагом к объединению систем информационного обеспечения бизнеса и построению систем бизнес- аналитики - главная задача информационно-аналитической службы предприятия .

Создание и развитие систем бизнес - аналитики предполагает разделение корпоративной информационной системы предприятия на два взаимодополняющих компонента: платформа, выполняющая все функции работы с данными, и надстройка, обеспечивающая перевод этих данных в информацию, воспринимаемую человеком, и знания, используемые для получения конкурентного преимущества.

Корпоративный портал - ключевой элемент информационной инфраструктуры предприятия предложенный нами представлен в приложении 9.

В данной модели внутренний корпоративный информационный портал на ООО будет являться единой точкой входа в корпоративной информационной системе, которая позволит обнаруживать и высвобождать структурированную и неструктурированную информацию из различных источников с тем, чтобы превращать ее в корпоративное знание, необходимое для принятия решений.

Косвенным положительным моментом внедрения портальных решений является снижение совокупной стоимости владения ИТ-инфраструктурой, поскольку благодаря интеграционной составляющей портала нет необходимости поддерживать большое число интерфейсов между уже существующими информационными системами. Кроме того происходит снижения издержек благодаря упрощению работы конечных пользователей, в первую очередь за счет более эффективного взаимодействия, и снижения временных затрат на поиск требуемой информации и принятия решений.

Особое внимание необходимо будет уделить защите информации. Защита информации - это постоянный процесс, приобретающий особое значение в условиях компьютеризации жизненно важных функций завода.

Он осуществляется в рамках политики информационной безопасности и включает в себя комплекс организационных, программных и технических мероприятий представленных на следующем слайде.

Структура составляющих политики информационной безопасности на предприятии представлена на рис. 3.2.



**Рис. 3.2. Политика информационной безопасности на ООО «Загрантур-сервис»**

В смету затрат на разработку структуры единого информационного пространства для ООО «Загрантур-сервис» включаются: материальные затраты; основная и дополнительная зарплата разработчиков; отчисления на социальные нужды.

Под материальными затратами понимают отчисления на материалы, использующиеся в процессе разработки и внедрении системы (в т.ч. стоимость бумаги, картриджей для принтера, дискет, т.д.) по действующим ценам. Материалы и принадлежности, представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2.

Материальные затраты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Цена, руб. | Количество, шт. | Стоимость, руб. |
| Бумага | 120 | 1 | 120 |
| Ручка | 15 | 4 | 60 |
| Флеш-память | 400 | 1 | 400 |
| Диск CD-RW | 20 | 1 | 20 |
| Катридж | 450 | 2 | 900 |
| Итого: | | | 1500 |

Основная заработная плата при выполнении научно-исследовательской работы, включает зарплату всех сотрудников, принимающих непосредственное участие в разработке структуры единого информационного пространства. Рассчитаем, основную заработную плату (Зосн) при выполнении научно-исследовательской работы:

, (1)

где Зср.днj - среднедневная зарплата j-го сотрудника, руб.; n - количество сотрудников, принимающих непосредственное участие в разработке программного обеспечения.

Основная зарплата разработчика определена из расчета 10000 руб. в месяц при среднем количестве рабочих дней, равных 22:

 руб./день.

Заработная плата исполнителя в целом составляет:



Дополнительная заработная плата равна 10% от основной, следовательно:

Здоп = (10 \* Зосн)/100 = (10 \* 47733)/100 = 4773,3руб.

Итого основная и дополнительная заработная плата составляет:

Зобщ = 47733 + 4773,3 = 52506,3 руб.

Отчисления на социальные нужды составляют на сегодняшний день 26% от общего фонда заработной платы, следовательно:

ОТЧсоц = 52506,3\*0,26 = 13651,6 руб.

Затраты на оплату машинного времени (Зомв) зависят от времени работы на ЭВМ (Тэвм), себестоимости машино-часа работы ЭВМ (Смч) и включают в себя амортизацию используемых ЭВМ и другого оборудования, затраты на электроэнергию.

Стоимость одного машинного часа работы равна:

Смч = 0,24 кВт/час \* 1,72 руб./кВт = 0,41 руб./час.

Время работы ЭВМ:

Тэвм=0,35\*ТЭП+0,6\*ТТП+0,8\*ТРП+0,6\*ТВн, (2)

где: ТЭП, ТТП, ТРП, ТВн – это фактические затраты времени (в днях) на разработку эскизного, технического, рабочего проектов и внедрения соответственно, с учётом поправочных коэффициентов.

В соответствии с формулой общее время работы ЭВМ в днях:

Тэвм = 0,35 \* 17 + 0,6 \* 20 + 0,8 \* 35 + 0,6 \* 10 = 51,95 дней.

Общее время работы ЭВМ в часах составляет:

Тэвм = 51,95 дн. \* 8 ч. = 415,6 часа.

Затраты на электроэнергию определяются в соответствии со стоимостью машинного часа:

Сэл = Тэвм \* Смч = 415,6 \* 0,41 = 170,4 руб.

Затраты на амортизацию (Ам) ЭВМ и оборудование – это затраты, связанные с эксплуатацией оборудования за время работы над проектом. Имеем формулу:

Ам = (Оф \* Нам \* Тэвм) / (365 \* 100), (3)

где: Оф – стоимость основных фондов (оборудования), руб.;

Нам – норма амортизации, % (принято 20%);

Тэвм – время использования оборудования, дн.

Таблица 3.3.

Себестоимость оборудования и амортизационные отчисления

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование оборудования | Количество, шт. | Первоначальная стоимость, руб. | Общая стоимость, руб. |
| Компьютер Intel Pentium | 1 | 36500 | 36500 |
| Принтер НР | 1 | 4300 | 4300 |
| Итого: | | | 40800 |

Согласно таблице 3.3 первоначальная стоимость оборудования составила 40800 руб. Произведем расчёт амортизационных затрат:

Ам = (40800 \* 0,2 \* 51,95) / (365 \* 100) = 11,61 руб.

Стоимость инструментальных средств – это затраты на системное программное обеспечение, используемое при разработке программного продукта, в размере износа за этот период.

Норма амортизации для системного программного обеспечения равна 30%, а время использования 63,65дня. Стоимость системного обеспечения равна 25800 руб.

Амортизационные отчисления, входящие в стоимость разрабатываемого программного обеспечения, рассчитываются по формуле:

Аис = (Оф \* Нам \* Тэвм) / (365 \* 100), (4)

где: Оф – первоначальная стоимость инструментальных средств, руб.;

Нам – норма амортизации, % (принято 30%);

Тэвм – время использования оборудования, дней.

Таким образом, износ программного обеспечения равен:

Аис = (25800 \* 0,3 \* 51,95) / (365 \* 100) = 11,02 руб.

Накладные расходы составляют 30 % от суммы основной заработной платы:

Рн = Зосн \* 0,3 = 47733 \* 0,3 = 14319,9 руб.

Определив основные статьи затрат, можно составить смету затрат на разработку программного продукта (таблица 11).

Таблица 3.4.

Смета затрат на программное обеспечение.

|  |  |
| --- | --- |
| Статья затрат | Сметная стоимость, руб. |
| Материальные затраты | 1500 |
| Основная и дополнительная з/п | 52506,3 |
| Отчисления на социальные нужды | 13651,6 |
| Затраты на оплату машинного времени | 170,4 |
| Амортизация инструментальных средств | 11,61 |
| Накладные расходы | 14319,9 |
| Итого: | 82159,8 |

Получаем, что затраты на научно-исследовательские работы равны:

Книр= 82159,8 руб.

Расходы ООО при эксплуатации системы в год определяются как расходы, связанные с сопровождением системы без учета амортизационных затрат оборудования, электроэнергии, ремонта оборудования и т. д., так как доля этих затрат, связанных непосредственно с функционированием автоматизированной системы, незначительна.

Стоимость сопровождения оценивается в 4000 рублей в год.

Учитывая специфику отрасли определим возможные направления повышения прибыли:

* повышение производительности труда сотрудников за счет сокращения времени оформления документов;
* **снижение рисков утраты или порчи документа**;
* повышения качества обслуживания клиентов за счет увеличения скорости работы.

Стоимость программного обеспечения, специально разработанного для ООО, рассчитывается по формуле:

, (5)

где Спо – себестоимость ПО, затраты на разработку по смете из таблицы 4.5; П – прибыль разработчика 20–30% к затратам; НДС – налог на добавленную стоимость 18%.



Итак, стоимость разработанной программного обеспечения для внедрения системы единого информационного пространства равна:

(руб.)

Стоимость инструментальных средств, необходимых для функционирования системы. В их состав обычно входят операционные системы, а также прикладное программное обеспечение. На предприятии заказчика уже установлены и используются все необходимые инструментальные средства. Поэтому при внедрении не предусматривается расходов по данным статьям.

Стоимость технического обеспечения требуемого для развертывания системы. Так как в организации установлено все необходимое техническое обеспечение и при внедрении не требуется никакого дополнительного оборудования, то расходы по данной статье не предусматриваются.

Стоимость обучения персонала организации равна 1500 руб..

Общая сумма единовременных капитальных вложений Кобщ будет равна:

Кобщ = 116338,2+1500 = 117838,2 руб.

Далее используя рассчитанные показатели проведем экономическую оценку проекта. Допустим после внедрения автоматизированной системы за счет более быстрого выполнения операций, время затраченное на выполнение того же объема работы в день сократилось на 5 часов. Час рабочего времени сотрудника стоит 80 руб. Таким образом, в месяц, с одного рабочего места, экономия составляет 8800 руб.

Вычислим годовую экономию. Имеем:

 руб.

Рассчитаем амортизацию. Получим:

 руб.

 руб.

 руб.

 руб.

 руб.

Текущие затраты составят:

 руб.

Условно-годовая экономия будет равна:

 руб.

Период окупаемости рассчитывается по формуле:

 (6)

где  – общие затраты на внедрение информационной системы.

Период окупаемости будет равен:

 года.

Таким образом, на ООО «Загрантур-Сервис» предлагается создать информационно-аналитический отдел. На отдел информационно-аналитического обеспечения будут возлагаться функции создания системы информационно-аналитического обеспечения турфирмы, координации аналитической работы в подразделениях и объединения результатов в рамках единого информационного пространства предприятия (исследования по запросам руководителей предприятия, поиска оптимальных ресурсов информации и знаний, мониторинг средств массовой информации, обучение сотрудников предприятия пользованию ресурсами и др.). В результате вычисления этих показателей можно сделать выводы, что внедрение разрабатываемой автоматизированной системы по выдаче займов эффективно и выгодно, так как это новшество поможет снизить затраты. Рассчитаны затраты на разработку – 117838,2 руб. Рассчитан экономический эффект от внедрения – 242806 руб. Срок окупаемости проекта составляет 0,49 года или примерно за полгода.

# 

**Заключение**

В современных условиях ведения бизнеса становится очевидным, что предприятия и компании для выживания и сохранения долгосрочной конкурентоспособности должны постоянно корректировать свою деятельность с учетом требований окружающей действительности. Новые условия ведения бизнеса предполагают постоянную готовность к переменам.

Информация - это особый вид знаний. Это знание, которое представляет полезность для лиц, принимающих решения. Информация - это структурированные данные, собранные для решения определенной задачи согласно выставленной цели, и потому имеющие значимость. Управленческая информация делится на три вида: оперативная, контрольная и стратегическая.

Полная автоматизация управленческой деятельности подразумевает проведение комплекса мероприятий по внедрению современных информационных технологий в компании. Условно можно выделить две группы задач, связанных с использованием технических и программных средств автоматизации:

1. Оснащение рабочих мест управленцев всех уровней современными средствами получения и обработки информации, а также средствами связи.
2. Внедрение на предприятии комплексной информационной системы (КИС). (По материалам <a style="text-decoration:none;color:black;cursor:default" href=http://w%77w%2E%61v%61cco%2Eru>www.avacco.ru</a>)

К техническим средствам автоматизации традиционно относят: персональные компьютеры, локальные компьютерные сети, разнообразную офисную технику (ксероксы, сканеры, принтеры), современные средства связи, включающие мобильную связь, Internet и электронную почту.

Общество с ограниченной ответственностью «Загрантур-Сервис» осуществляет законодательно определенную туристическую деятельность, которая указывает на туроператорскую и турагентскую деятельность. ООО «Загрантур-Сервис» предлагает широкий выбор туров по Черноморскому побережью, Краснодарскому краю, Крыму, Болгарии, а также постоянно расширяет географию своих маршрутов и в последние годы организует туры в страны Европы.

В современных условиях правильное определение реального финансового состояния предприятия и, следовательно, его экономической эффективности имеет большое значение, как для самого предприятия, его акционеров, так и для возможных инвесторов. Из проведенного анализа видно, что в ООО «Загрантур-Сервис» выручка от услуг увеличилась, что повлекло за собой увеличение прибыли, а это может свидетельствовать об увеличении объемов услуг предоставляемой фирмой. Чистая прибыль предприятия возросла в 2009 году по сравнению с 2008 годом на 81 тыс. руб. Рост размера прибыли, произошел в 2009 г., что свидетельствует об эффективной финансовой политике предприятия. Себестоимость услуг в абсолютных величинах увеличилась в 2008 г. на 1580 тыс. руб. по сравнению с 2007г., и в 200г. – на 1966 тыс. руб. по сравнению с 2008г.

ООО «Загрантур-Сервис» использует следующий ЭВМ: Intel Pentium 5 CPU 2.66GHz / RAM 512 Mb / HDD 38,6 Gb монитор Samsung SyncMaster 753DF, с установленной операционной системой Windows ХР и пакетом прикладных программ MS Office 2003, принтер Epson Stylus C43SX. Процесс сбора, обработки и использования управленческой информации на ООО «Загрантур-Сервис» ведется с использованием автоматизированной системы «Мотив».

На ООО «Загрантур-Сервис» предлагается создать информационно-аналитический отдел. На отдел информационно-аналитического обеспечения будут возлагаться функции создания системы информационно-аналитического обеспечения, координации аналитической работы в подразделениях и объединения результатов в рамках единого информационного пространства предприятия (исследования по запросам руководителей предприятия, поиска оптимальных ресурсов информации и знаний, мониторинг средств массовой информации, обучение сотрудников предприятия пользованию ресурсами и др.)

Для совершенствования сбора, обработки и использования управленческой информации на ООО «Загрантур-Сервис» необходимо внедрить единую систему управления предприятием. В результате анализа рынка программного обеспечения ООО «Загрантур-Сервис» можно сделать вывод, что именно система Microsoft Navision наилучшим образом отвечает потребностям предприятия.

# 

**Список использованных источников**

1. Алексеева М.М. Планирование деятельности фирмы: Учебно-методическое пособие. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 248 с.
2. Баканов М.И., Шеремет А.Д. Теория экономического анализа: Учебник. - 4-е изд., доп. И перераб. – М.: Финансы и статистика, 2007. - 416 с.: ил.
3. Балабанов Н.П., Степанов В.Н Анализ расчетов рентабельности предприятия. – М.: ЭКСМО, 2008.
4. Быкадоров В.Л., Алексеев П.Д. Финансово-экономическое состояние предприятия. - М.: ПРИОР-СТРИКС, 2008 .
5. Бланк И.А. Основы финансового менеджмента. Т.2.- К.: Ника-Центр, 2006.-512 с.
6. Бакут, П.А. Информационные ресурсы вопросы теории и практики // ИРР. 2008. - 3. С.129.
7. Басаков М.И. Кадровое делопроизводство. Ростов-на-Дону: Изд-во Феникс, 2006.
8. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учебное пособие - 2-е изд., перераб. и доп.- М. ИНФРА-М, 2008.-283с.
9. Веснин В.Р. Менеджмент. - М.: Юристъ, 2008.
10. Веселова, Е.Н. Экономическая реальность и бизнес-информация // НТБ. 2007. - 3. С.356.
11. Введение в информационный бизнес/ Под ред. В.П. Тихомирова, А.В. Хорошилова М.: Финансы и статистика, 2007.
12. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. М.: Юристъ, 2008.
13. Виханский О. С. Стратегическое управление. – М.: ЭКСМО, 2009. – 520с.
14. Герчикова И.Н. Менеджмент. - М.: «Банки и биржи» ЮНИТИ, 2007 . – 416с.
15. . В.В. Травин, В.А. Дятлов Основы кадрового менеджмента М.: Дело, 2008.
16. Герчикова И.Н. Менеджмент. М.: ЮНИТИ, 2008.
17. Даянц Л.Г. Лекции по дисциплине Управление персоналом. М.:ЮНИТИ, 2008.
18. Делопроизводство в кадровой службе/ Сост. А.В.Верховцев М.: ИНФА-М, 2007.
19. Документы по персоналу предприятия/ Сост. М.И.Басаков. Ростов-на-Дону: Март, 2007.
20. Егоршин, А.П. Управление персоналом. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
21. Информационные системы в экономике/Под ред. проф. В.В. Дика. М.: Финансы и статистика, 2006.
22. Максимович Г.Ю. Современные информационные технологии в работе секретаря // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2007. 3. С. 12 16.
23. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. М.:ИНФРА-М,2003.
24. Менеджмент: Учебник для вузов / Под ред. М.М. Максимцова, А.В. Игнатьевой. М.: Юнити, 2006.
25. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер.с англ. 2-е изд. М.: Дело, 2005. 800с.
26. Мильнер, Б.З. Теория организаций. М.: Инфра-М, 2007.
27. Мордовин С.К. Управление человеческими ресурсами: 17-модульная программа для менеджеров Управление развитием организации. Модуль 16. М.: ИНФРА-М, 2005.- 288с.
28. Оленев Н.И. Технико-экономический анализ больших технических систем. - М.: ЦНИИ информации, 2005.- 92 с.
29. Основы управления персоналом: Учеб. для ВУЗ/ Б.М. Генкин, Г.А. Кононова, В.И. Кочетков и др.; под ред. Б.М. Генкина. М.: Высш. шк., 2006. 383 с.: ил.
30. Сергеев А. Электронной подписи ДА! // Информационные технологии & директор. 2007. 1. С. 3 7.
31. Смирнова и др. Организация и ее деловая среда: 17-модульная программа для менеджеров Управление развитием организации. Модуль 2. М.: ИНФРА-М, 2007.-192 с.
32. Старобинский Э.И. Как управлять персоналом. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
33. Теория и практика управления персоналом: Учеб. пособие/ Авт.-преп. Г.В. Щокин.- К.: МАУП, 2008.-256 с.
34. Шумилов, Ю.П. Менеджмент информационных ресурсов // ИРР. 2005. - 3/4. С. 56 58.

# Приложения

## 