



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(РГГМУ)

Институт Информационных систем и геотехнологий
КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ ИНФОРМАТИКИ

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

На тему: «Разработка системы контроля бизнес-процессов компании»

Исполнитель Фомичев Владислав Игоревич

Руководитель к.т.н., доцент

Степанов Сергей Юрьевич

**«К защите допускаю»
И.о. заведующего
кафедрой**

/ к.т.н., Колбина О.Н.

(подпись)

« » 2023г.

Санкт–Петербург
2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
1. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ...	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Основные термины и понятия.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Существующие методы и подходы к контролю бизнес-процессов	9
1.3 Информационные технологии и инструменты для разработки систем контроля бизнес-процессов.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КОМПАНИИ ООО «МЕГАБУРГЕР»	18
2.1 Описание основных бизнес-процессов компании	18
2.2 Анализ POS-системы и r-keeper one	22
2.2.1 Сравнение систем.....	25
2.4 Модель AS-IS и TO-BE	27
2.5 SWOT-анализ после внедрения r-keeper one	32
3. ОБОСНОВАНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ	35
3.1 Выбор и обоснование методики расчета экономической эффективности	35
3.2 Расчет показателей экономической эффективности	36
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	40

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире, где конкуренция на рынке достигла высочайшего уровня, разработка системы контроля бизнес-процессов компании становится все более необходимой. Управление бизнес-процессами является ключом к успеху любого предприятия, но для этого необходимо иметь эффективную систему, которая бы контролировала все аспекты деятельности компании.

Каждый бизнес-процесс в компании является основой ее деятельности. Он описывает последовательность действий, необходимых для достижения конечной цели. Однако, без систематического и качественного контроля процессов, компания не может быть уверена в том, что достигнет поставленных целей вовремя и с минимальными затратами. Без контроля бизнес процессов, компания рискует потерять клиентов и репутацию, которая может быть невозможной. Поэтому, важно разработать систему контроля бизнес-процессов, чтобы быстро реагировать на изменения и улучшать эффективность процессов компании.

Разработка и внедрение системы контроля бизнес-процессов является одним из ключевых шагов в оптимизации работы компании и обеспечении ее устойчивости на рынке. Она позволяет руководству компании мониторить состояние каждого процесса и эффективно управлять ими. Также благодаря системе контроля, компания может лучше понимать потребности своих клиентов и рынка в целом, что дает возможность лучше адаптироваться к изменениям и предлагать более востребованные услуги и продукты. Кроме того, внедрение системы контроля позволяет сократить время на выполнение задач, сократить ненужные затраты, а также лучше планировать бюджет и ресурсы компании.

Важно отметить, что система контроля бизнес-процессов - это не просто программное обеспечение, она является частью комплексного подхода к

управлению предприятием, который включает в себя организацию бизнес-процессов, описание этапов работы, определение ролей и ответственности сотрудников, а также контроль и анализ результатов.

Разработка системы контроля бизнес-процессов имеет множество преимуществ для компании: повышение эффективности работы сотрудников, уменьшение времени на выполнение задач, сокращение затрат на производство, увеличение прибыли и повышение уровня удовлетворенности клиентов.

Однако внедрение системы контроля бизнес-процессов - это сложный процесс, требующий квалифицированных специалистов и инвестиций. Поэтому, прежде чем приступать к разработке системы, необходимо провести анализ и оценку необходимости ее внедрения, определить цели и задачи, а также бюджет и сроки реализации проекта.

Цели и задачи

Целью данной работы: Разработка системы контроля бизнес-процессов компании на примере ООО «МЕГАБУРГЕР», которая позволит повысить эффективность работы, оптимизировать затраты и улучшить качество предоставляемых услуг.

Задачи дипломной работы:

- Анализ предметной области;
- Изучение существующих бизнес-процессов компании;
- Создание обновленной модели процессов;
- Прогноз рисков
- Расчет экономической эффективности

1. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

1.1 Основные понятия и термины

Бизнес-процессы являются одним из ключевых аспектов успешной деятельности организаций. Они представляют собой набор действий, направленных на достижение определенной цели, и включают в себя все активности, выполняемые в рамках бизнеса. Рассмотрим основные понятия и термины бизнес-процессов.

Один из главных аспектов бизнес-процессов - это документооборот, то есть обмен документами, необходимыми для реализации бизнес-процессов. Также стоит выделить понятие ключевой деятельности - это основная деятельность, приносящая доход компании.

Кросс-функциональные процессы - это процессы, в которых участвуют представители разных подразделений организации. Они являются важными для обеспечения эффективной работы компании в целом.

Моделирование бизнес-процессов - это процесс создания абстрактной модели бизнес-процесса для последующего его усовершенствования и оптимизации. Оно является необходимым инструментом для повышения эффективности бизнес-процессов.

Мониторинг процессов является систематическим наблюдением за ходом выполнения бизнес-процессов с целью выявления проблем и улучшения производительности. Это позволяет быстро реагировать на происходящие изменения и улучшать работу всей организации.

Операционный процесс - это процесс создания товаров и/или услуг, основной целью которого является удовлетворение потребностей клиентов. Управление этим процессом является ключевым для поддержания конкурентоспособности компании.

Поток работ представляет собой последовательность действий, связанных с выполнением определенной задачи. Он упорядочивает усилия сотрудников и повышает эффективность их работы. Процессный подход представляет собой подход к организации деятельности компании, основанный на ориентации на бизнес-процессы. Он позволяет организации быстро и эффективно реагировать на изменения внешней среды и повышать ее адаптивность и гибкость.

Управление процессами является систематической деятельностью, направленной на управление и оптимизацию бизнес-процессов. Оно помогает компаниям повышать эффективность и производительность организации в целом.

В целом, бизнес-процессы являются ключевым элементом успешной деятельности компаний. Их оптимизация и управление позволяют повышать эффективность и конкурентоспособность организации в условиях быстро меняющейся динамичной среды.

Одним из важнейших аспектов бизнес-процессов является автоматизация. С использованием современных программных средств и технологий, многие процессы могут быть автоматизированы, что позволяет существенно повысить производительность и качество выполнения задач.

Другой важный аспект - это стандартизация процессов. Установление общепринятых норм и правил для выполнения определенных задач позволяет повысить эффективность работы и снизить вероятность ошибок.

Важно отметить также, что бизнес-процессы не являются статичными и требуют постоянного улучшения и оптимизации. Регулярное анализирование процессов и их оптимизация позволяют организациям улучшать качество своих услуг и повышать уровень удовлетворенности клиентов.

Следует отметить, что эффективное управление бизнес-процессами требует четкого понимания бизнес-модели организации, ее целей и стратегии. Ориентация на бизнес-процессы позволяет организациям сосредоточиться на ключевых аспектах своей деятельности и достигать высоких результатов в сложной и конкурентной среде современного рынка.

Каждый процесс состоит из набора этапов, на каждом из которых выполняются определенные действия. Основная цель бизнес-процессов заключается в том, чтобы повысить эффективность работы организации, улучшить качество продукции или услуг, а также уменьшить затраты на производство товаров и предоставление услуг. К каждому бизнес-процессу применяются различные методы управления и оптимизации. Они позволяют ускорить выполнение задач, улучшить качество продукции или услуг, или сократить затраты на производство.

Оптимизация бизнес-процессов - это комплекс мер, направленных на повышение эффективности бизнеса, улучшение качества продукции и/или услуг, а также сокращение затрат. Эти меры могут включать в себя изменение порядка выполнения задач, автоматизацию процессов, улучшение оборудования и т.д.

Процесс – это единица, описывающая работу компании и состоящая из нескольких операций или задач. Процесс может быть описан в виде ARIS-диаграммы, диаграммы потоков данных или в другом сформированном способе, который предпочитает компания.

Бизнес-процессы могут быть автоматизированы посредством используемых приложений, которые усиливают эффективность работы.

Ключевые элементы каждого процесса включают в себя:

- Продукты и услуги - то, что создает описание продуктов и услуг, необходимых для выполнения процесса.
- Целевое значение - это то, что разрабатывается в начале процесса. Это то, что компания пытается достичь, реализуя процесс.
- Владельцы процесса - это лица, назначенные для управления командой, отвечающей за разработку процесса.
- Шаги - это задачи, необходимые для выполнения процесса.
- Интерфейсы - это точки связи между процессом и внешними системами, которые используются для передачи информации и

выполнения задач. Инструменты - это средства, которые используются для автоматизации процесса.

- Роль – это набор полномочий и обязанностей для выполнения работы.

Система контроля бизнес-процессов - это набор инструментов и методов, который используется для оценки эффективности и качества бизнес-процессов, а также для их управления и оптимизации. С помощью системы контроля, компания может установить стандарты и процедуры, проводить мониторинг выполнения бизнес-процессов, идентифицировать проблемы и слабые места, а также принимать решения для их улучшения.

Контроль бизнес-процессов компании - это система, которая позволяет автоматизировать и управлять бизнес-процессами в организации для обеспечения их эффективности и оптимизации. Она основывается на разработке, настройке и сопровождении программных продуктов, которые поддерживают автоматический контроль деятельности всех подразделений компании.

Основными элементами системы контроля бизнес-процессов являются:

1. Предметно-ориентированное моделирование - процесс создания модели бизнес-процесса на основе реальных данных. Модели позволяют определить свойства процесса, его элементы, взаимоотношения, и т.д.
2. Бизнес-правила - правила, которые определяют, какие изменения можно вносить в бизнес-процесс. Кроме того, они позволяют быстро модифицировать процесс, если это понадобится. Бизнес-правила включают в себя набор правил и условий, которые регулируют работу процесса.
3. Бизнес-процессы - модели основных бизнес-процессов компании. Они состоят из нескольких шагов и операций, которые должны быть выполнены для достижения конечного результата.
4. Бизнес-системы - это программные приложения, которые выполняют бизнес-процессы и обеспечивают управление ими. Они включают в

себя модули, которые обеспечивают автоматическую обработку данных и контроль работы всего процесса.

5. Ключевые показатели эффективности (KPI) - метрики, которые измеряют результаты бизнес-процессов. Они позволяют отслеживать эффективность процессов и улучшать их работу в будущем.
6. Анализ данных - процесс сбора, хранения и анализа данных для получения информации о производительности бизнес-процессов. Это позволяет выявлять проблемные места и проводить мониторинг изменений в процессах.
7. Управление и совершенствование процессов - процесс, который позволяет оптимизировать и улучшать работу бизнес-процессов компании. Он основывается на анализе данных, отслеживании KPI и контроле изменений в бизнес-правилах.

Контроль бизнес-процессов компании является важным элементом эффективного управления бизнесом. Она позволяет автоматизировать и управлять бизнес-процессами, улучшать эффективность работы и повышать качество продукции и услуг.

1.2 Существующие методы и подходы к контролю бизнес-процессов

Контроль бизнес-процессов - это неотъемлемая часть современного управления, которая позволяет оценивать эффективность и эффективность деятельности организации, улучшать качество продукции или услуг, а также прогнозировать последствия внесения изменений в бизнес-процессы. Существуют различные методы и подходы для контроля бизнес-процессов, от классических до новых, основанных на использовании технологий. Существует множество методов и подходов к контролю бизнес-процессов, которые непрерывно совершенствуются и дополняются новыми инструментами.

Одним из классических подходов является методика управления качеством (TotalQualityManagement, TQM). Эта методика предлагает

воспринимать бизнес как систему, в которой каждый элемент зависит от других, а весь результат зависит от эффективности взаимодействия между ними. Для достижения качественных результатов каждый процесс должен быть определен, измерен, проанализирован и улучшен в рамках системы постоянного улучшения. Ниже представлена схема:

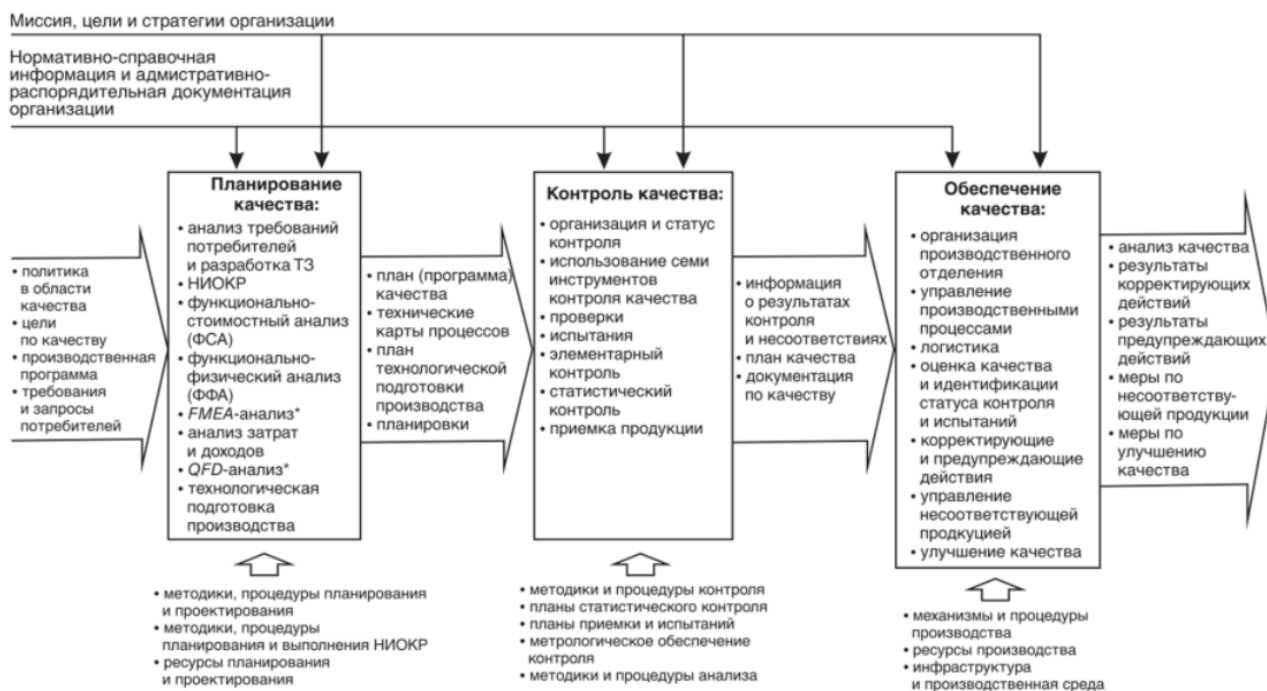


Рисунок 1 – Схема процессов в модели TQM

В качестве средств контроля в рамках TQM используются различные методы анализа, такие как SWOT-анализ, анализ Парето, графики контроля процесса и прочие.

Другим подходом является бизнес-процессный подход (BusinessProcessManagement, BPM). Он предлагает рассматривать бизнес как совокупность процессов задач и операций, которые должны быть определены, измерены, автоматизированы и прозрачны для всех заинтересованных сторон.

Ключевыми инструментами в рамках BPM являются моделирование бизнес-процессов, анализ их эффективности, оптимизация и автоматизация. Кроме того, BPM предлагает использовать системы управления бизнес-процессами (BusinessProcessManagementSystem, BPMS), которые включают в себя средства мониторинга и контроля процессов, аналитики и отчетности.

Еще одним подходом является методология шести сигм (SixSigma). Она нацелена на улучшение качества продукции и процессов бизнеса путем максимального снижения количества дефектов до уровня 3,4 на миллион. В рамках этой методологии проводятся различные исследования и анализы, используются статистические инструменты и многие другие методы.

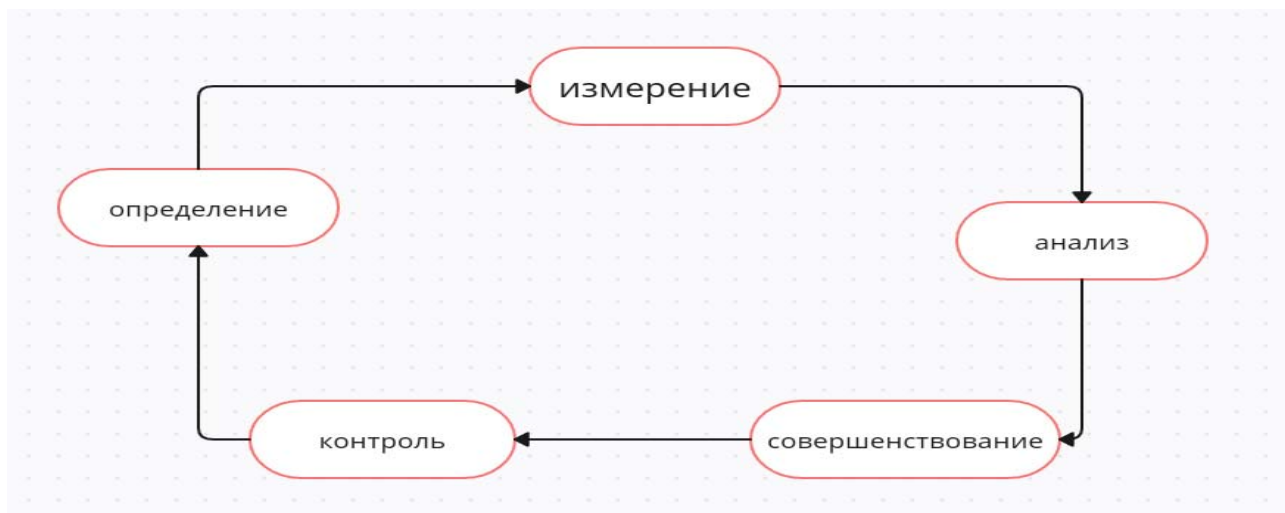


Рисунок 1.1 -Содержание процесса внедрения метода шести сигм

Так же есть методы:

- 1) Показательный метод контроля: этот метод основан на анализе показателей, таких как количество выпущенной продукции, объемы продаж, уровень брака и другие. Использование этих данных позволяет выявлять проблемные участки бизнес-процессов и работать над их улучшением.
- 2) Метод контроля ошибок: данный подход сфокусирован на обнаружении ошибок, возникающих при выполнении бизнес-процессов. Предотвращение проблем на уровне окончательного продукта может значительно снизить расходы на его доработку и ремонт.
- 3) Подход на основе контроля затрат: в этом методе проводится анализ затрат на выполняемые бизнес-процессы, таких как затраты на материалы, энергию, трудовые ресурсы и другие. Снижение затрат позволяет повышать прибыльность предприятия.

- 4) Метод контроля действий участников процесса: при использовании этого метода происходит анализ действий участников бизнес-процесса для выявления возможных ошибок и источников неэффективной работы. Систематический контроль действий участников бизнес-процессов позволяет разработать меры по улучшению эффективности задач, оптимизации затрат и повышению качества продукции.
- 5) Стандартный подход к контролю: этот метод предполагает соблюдение определенных стандартов и требований в процессе выполнения бизнес-процессов. Контроль за соблюдением стандартов может обеспечить стабильность и надежность производственных процессов.

Однако, ни один подход и метод к контролю бизнес-процессов не является универсальным и лучшим во всех ситуациях. Выбор нужного подхода и метода зависит от специфики бизнеса, его целей, задач и других факторов. Поэтому важно проводить анализ и выбор наиболее подходящей методологии и инструментов для каждой конкретной ситуации.

1.3 Информационные технологии и инструменты для разработки систем контроля бизнес-процессов

Разработка системы контроля бизнес-процессов компании является ключевой задачей для повышения эффективности и масштабирования бизнеса. Существует множество информационных технологий и инструментов, которые могут быть использованы для разработки систем контроля.

Современные организации стремятся управлять своими бизнес-процессами с помощью информационных технологий для обеспечения оптимальной эффективности работы. Системы контроля бизнес-процессов являются одним из критически важных компонентов технологии информационных систем. Они позволяют компаниям создавать, моделировать,

управлять и оптимизировать свои бизнес-процессы, что приводит к повышению эффективности и улучшению качества обслуживания клиентов. В настоящее время существует множество инструментов и технологий для разработки систем контроля бизнес-процессов.

BPMN (BusinessProcessModelandNotation) - это стандарт, разработанный для моделирования бизнес-процессов. Стандарт определяет графические элементы и правила, используемые при моделировании процессов, и позволяет использовать единый язык описания процессов между бизнес-аналитиками и IT-специалистами. BPMN также помогает идентифицировать узкие места процесса и повышать его эффективность, что является мощным инструментом для управления бизнес-процессами. BPMN состоит из базовых элементов, таких как StartEvent, Task, Gateway, SequenceFlow и EndEvent, которые помогают описать последовательность выполнения операций. Кроме того, стандарт определяет ряд правил, которые обеспечивают единое представление процессов и соблюдение порядка действий. Использование BPMN позволяет более эффективно управлять бизнес-процессами, оптимизировать их выполнение и увеличить производительность. В данный момент BPMN является наиболее широко используемым стандартом для моделирования бизнес-процессов во всем мире, и его использование выгодно как для крупных корпораций, так и для малых и средних предприятий.

ARIS (ArchitectureofIntegratedInformationSystems) - это методология, созданная немецкой компанией IDS Scheer AG для управления бизнес-процессами и разработки информационных систем. ARIS используется для анализа, моделирования, оптимизации и управления бизнес-процессами, а также для разработки описания структуры информационных систем. ARIS включает в себя графические элементы для моделирования бизнес-процессов, описания бизнес-архитектуры, создания описания системной архитектуры, оценки рисков и описания функциональных требований к системе. Методология ARIS дает возможность для автоматизированной интеграции отдельных бизнес-процессов в единый информационный поток, улучшает

координацию работы между разными отделами компании, а также повышает эффективность задействованных служб и снижает издержки.

BPMS (BusinessProcessManagementSuite) - это программный пакет, который позволяет моделировать, автоматизировать и управлять бизнес-процессами в организации. BPMS состоит из компонентов для моделирования, автоматизации, мониторинга и анализа процессов, облегчая контроль и управление бизнес-процессами, повышая их эффективность и качество, а также интегрируя различные информационные системы. BPMS широко используется во многих отраслях и позволяет преобразовать бизнес-процессы, повысить производительность и добиться большей конкурентоспособности.

ERP (EnterpriseResourcePlanning) - это комплексная система, предназначенная для управления всеми ресурсами организации, включая финансы, управление персоналом, ресурсы для производства, сбыта и т.д. ERP интегрирует в себя различные функциональные модули, которые позволяют автоматизировать бизнес-процессы, оптимизировать управление ресурсами, улучшать производительность, снижать издержки, повышать качество продукции и услуг, улучшать управление логистикой, управление деловыми партнерами и многие другие задачи. ERP объединяет в единую систему все департаменты компании, улучшая эффективность взаимодействия людей, процессов и технологий, что способствует созданию гибкой и адаптивной организационной структуры. ERP позволяет повысить прозрачность в процессах компании, улучшить отчетность и контроль, а также значительно ускорить обработку информации.

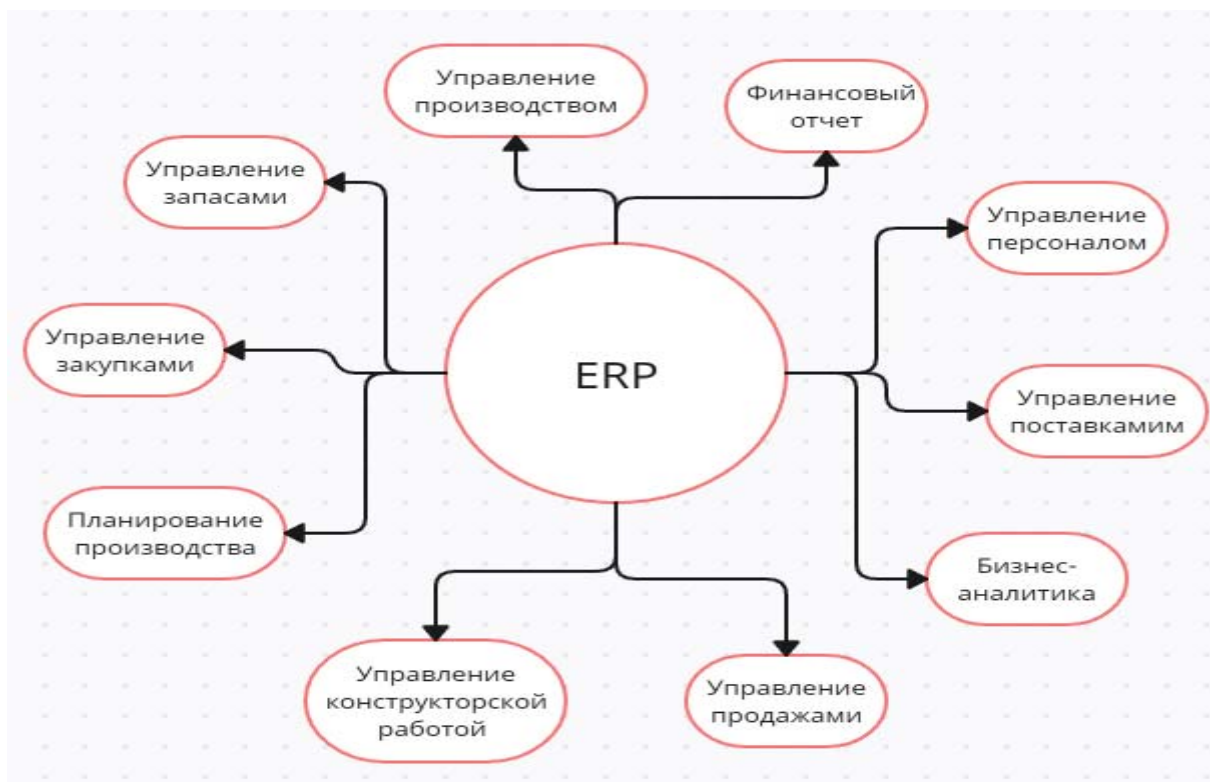


Рисунок 1.2 – возможности ERP

CRM (CustomerRelationshipManagement) – это система управления взаимоотношениями с клиентами, которая позволяет организациям создавать и укреплять связи с потенциальными и существующими клиентами. CRM используется, чтобы увеличить лояльность клиентов, повысить продажи и упростить взаимодействие с ними. CRM-системы позволяют организациям эффективно управлять контактами с клиентами, включая информацию о клиентах, их покупках и контактной истории. CRM может анализировать данные и давать рекомендации по определенным сделкам и клиентам, определять вероятность успеха сделок и автоматически отправлять сообщения клиентам.

ESB (EnterpriseServiceBus) – это архитектурный подход к созданию распределенных приложений и систем, который обеспечивает интеграцию между несколькими системами за счет создания среды, в которой системы могут взаимодействовать через стандартизированные интерфейсы. ESB работает как среда, которая обеспечивает связь между различными приложениями и системами в предприятии. Он представляет собой слой между

приложениями и технологиями, что обеспечивает более эффективную и гибкую интеграцию различных систем.

RPA (RoboticProcessAutomation) - это технология автоматизации бизнес-процессов, которая позволяет использовать программное обеспечение для выполнения задач, ранее выполняемых человеком. RPA используется для автоматизации повторяющихся и рутинных задач, таких как обработка данных, заполнение форм и многих других. RPA основана на использовании ботов, называемых роботами, которые могут эмулировать действия человека в рабочей среде. При помощи RPA можно ускорить бизнес-процессы и уменьшить затраты на работу персонала, а также улучшить качество и точность результатов.

PMS (ProjectManagementSystems) - это программные системы, предназначенные для управления проектами. С их помощью можно планировать и отслеживать выполнение работ, контролировать бюджет и сроки, а также координировать команду проекта и обмениваться информацией через единую платформу. Применение PMS помогает оптимизировать работу над проектом, сэкономить время и устранить возможные ошибки. Системы управления проектами позволяют повысить эффективность работы команды, сократить издержки и сроки выполнения проекта, а также уменьшить риски и свести к минимуму возможность пересечения сроков выполнения задач.

Таким образом, для разработки систем контроля бизнес-процессов компании существует множество информационных технологий и инструментов, которые могут быть использованы. Выбор инструмента зависит от конкретных потребностей и задач компании. Важно учитывать, что успешная реализация таких систем требует не только технических знаний, но и глубокого понимания бизнес-процессов и предпочтений компании.

Подводя итоги, тема разработки системы контроля бизнес-процессов компании очень актуальна в настоящее время. Для того чтобы успешно разрабатывать такие системы, необходимо понимать основные понятия и термины, которые связаны с бизнес-процессом и его контролем. Второй

подпункт касается существующих методов и подходов к контролю бизнес-процессов. Это включает в себя как традиционные методы, так и методы, основанные на ИТ-технологиях. Также важно учитывать принципы дизайна бизнес-процессов. Наиболее важным подпунктом является третий, посвященный информационным технологиям и инструментам для разработки систем контроля. Здесь следует особое внимание уделить возможностям автоматизации и оптимизации бизнес-процессов. Все эти подпункты вместе позволяют разработать эффективную систему контроля бизнес-процессов, которая поможет управлять компанией более эффективно, экономить ресурсы и повышать прибыльность.

2. АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КОМПАНИИ ООО «МЕГАБУРГЕР»

2.1 Описание основных бизнес-процессов компании

ООО "МЕГАБУРГЕР" ИНН 5032347660 ОГРН 1225000120180 зарегистрировано 22.08.2011 по адресу 143180, Московская область, г.о. Одинцовский, г. Звенигород, Проезд Ветеранов, д. 8, офис 3. Организация действующая. Генеральный директор - Джафарова Гюнель Алим Кызы Валерьевич. Размер уставного капитала – 50 000 рублей. Количество совладельцев по данным ЕГРЮЛ является 3 Российских юридических лиц. Вид деятельности по ОКВЭД 56.29 - Деятельность предприятий общественного питания по прочим видам организации питания

Организация присутствует в реестре малого и среднего бизнеса (МСП) как микропредприятие с 10.11.2022.

Организация состоит на учете в налоговом органе инспекция федеральной налоговой службы №23 по Московской области с 24 октября 2022 г., присвоен КПП 503201001. Регистрационный номер в ПФР - 060032109162, ФСС - 503201784150321.

ООО «МЕГАБУРГЕР» - это сеть ресторанов быстрого обслуживания, основанная в 2011 году в России. Компания занимается продажей продуктов быстрого питания. Имеет девять точек которые находятся в Ленинградской области.

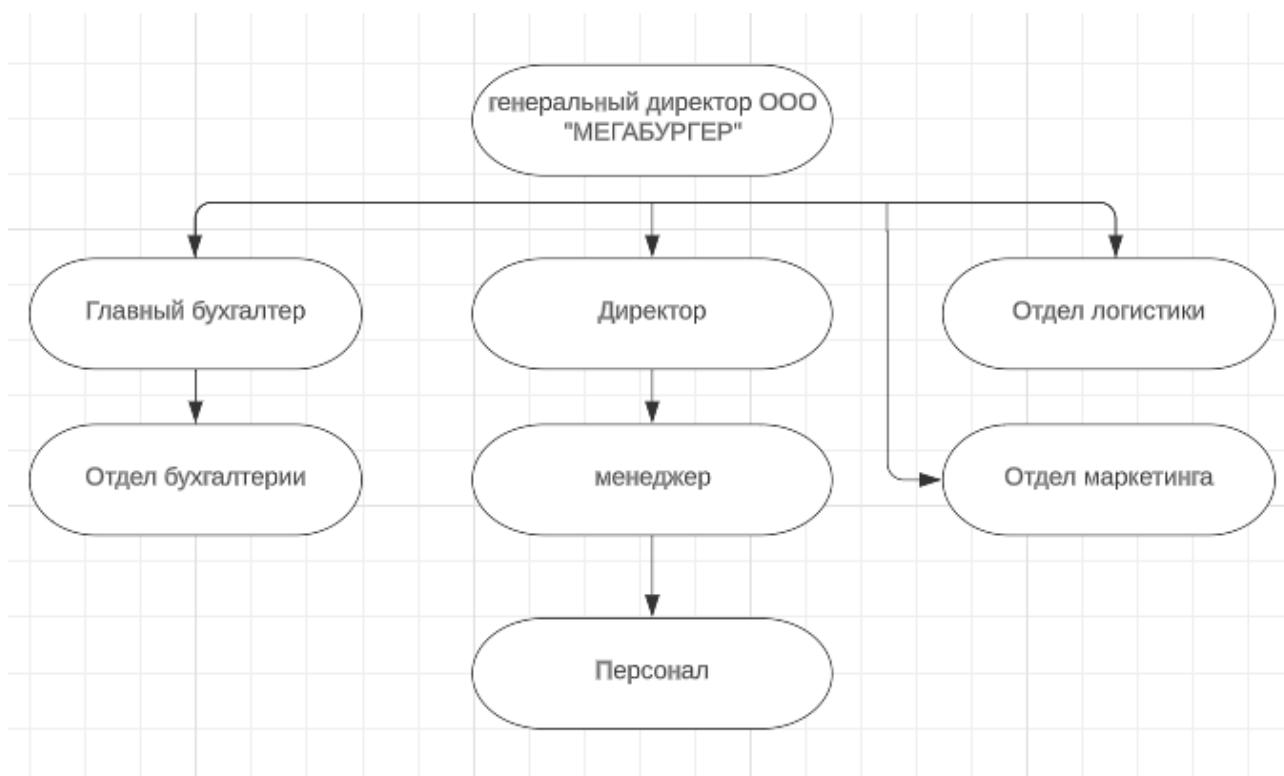


Рисунок 2– Организационная структура ООО «МЕГАБУРГЕР»

Компании, занимающиеся предоставлением услуг быстрого питания, имеют множество бизнес-процессов, которые нужно контролировать и оптимизировать для успешного ведения бизнеса. Это включает в себя не только производственные процессы, но и маркетинг, управление финансами, обслуживание клиентов и многое другое. Рассмотрим их виды.

Производственные процессы – это основной бизнес-процесс в компаниях быстрого питания, связанный с производством и продажей еды. Он включает в себя следующие виды процессов:

- Приготовление ингредиентов охватывает шаги, такие как покупка требуемых компонентов, оптимальное хранение, их подготовка для использования. Важно также заранее подготовить определенные компоненты, чтобы они могли быть использованы быстро во время готовки блюд.
- Готовка блюд включает в себя приготовление блюд с использованием заранее подготовленных ингредиентов. Чтобы гарантировать качество еды, сотрудники кухни должны тщательно следовать технологическим процессам приготовления блюд. Упаковка и выдача заказов включают

в себя упаковку приготовленных блюд и их передачу клиенту. Упаковка должна быть удобной и безопасной для гигиены.

- Упаковка и выдача заказов процесс включает в себя упаковку заказанных блюд и их выдачу клиенту. Упаковка должна быть практичной и гигиенически безопасной.

Управление запасами – это процесс контроля за товарами и ингредиентами, которые используются в производстве пищи. Он включает в себя следующие виды процессов:

- Планирование закупок. Перед началом производственного цикла компания быстрого питания должна заранее запланировать необходимое количество ингредиентов и других товаров.
- Учет и контроль торгового запаса Компания должна точно знать остатки товаров и ингредиентов на складах, чтобы своевременно заказывать новые запасы и избежать переизбытков или дефицитов.
- Управление сроками годности Сотрудники компании должны следить за сроками годности ингредиентов и товаров на складе, чтобы избежать использования просроченных продуктов в производственных процессах.

Управление качеством – это процесс контроля за качеством продуктов и услуг, которые предоставляются компанией. Он включает в себя следующие виды процессов:

- Контроль качества ингредиентов Компания должна выполнять регулярные проверки качества ингредиентов, которые используются в производстве блюд.
- Надзор за соблюдением рецептов Сотрудники компании должны строго соблюдать рецепты и технологические процессы приготовления блюд, чтобы гарантировать высокое качество продуктов.
- Контроль расхода продуктов Компания должна контролировать расход продуктов на производство блюд, чтобы избегать мусора и излишних затрат.

Обслуживание клиентов – это процесс, связанный с взаимодействием с клиентами компании. Он включает в себя следующие виды процессов:

- Общение с клиентами на кассе Сотрудники компании должны быстро и эффективно обслуживать клиентов на кассе, отвечая на вопросы, принимая заказы и выдачу еды.
- Если предусмотрено компанией, то обслуживание клиентов в залах ресторанов Сотрудники компании должны обслуживать клиентов в залах ресторанов, убирая столы и следя за чистотой в зале.

Маркетинговая стратегия – это процесс разработки маркетинговых планов и акций для продвижения бренда и привлечения новых клиентов. Он включает в себя следующие виды процессов:

- Продвижение бренда в социальных сетях компания должна активно участвовать в социальных сетях, популяризируя бренд и проводя маркетинговые кампании.
- Проведение рекламных кампаний в СМИ и на улицах компания должна проводить рекламные кампании на телевидении, радио, в газетах и журналах. Кроме того, она может использовать рекламные щиты, вывески и баннеры на улицах.

Управление финансами – это процесс управления денежными средствами компании. Он включает в себя следующие виды процессов:

- Учет доходов и расходов компания должна учитывать свои доходы и расходы, чтобы точно знать свою прибыль и снижать издержки на производство.
- Составление бюджета компания должна составлять бюджет на основе своих финансовых возможностей. Планирование бюджета помогает компании снизить риски и улучшить свои финансовые показатели.
- Управление налогами Компания должна уметь правильно распределять налоговые платежи и следить за соответствием своей деятельности законодательству.

2.2 Анализ POS-системы и r_keeperone

POS-система (PointofSale) – это автоматизированная система, которая используется в розничной торговле и в условиях общественного питания для управления продажами, оформления заказов, контроля за запасами и учета финансовых транзакций. Она состоит из компьютеров, программного обеспечения, кассовых аппаратов, сканеров штрих-кодов, терминалов оплаты и других устройств. С помощью POS-системы удобно и быстро обрабатывать информацию о продажах, а также предоставлять клиентам подробную информацию о товарах и услугах.

POS-система включает в себя несколько компонентов, которые могут быть варьироваться в зависимости от желаний и специфики бизнеса. Одним из главных компонентов POS-системы является компьютер, который используется для обработки информации, управления работой кассы и других устройств. В системе также присутствует кассовый аппарат, который используется для ввода информации о продажах и печати чеков.

Считыватель штрих-кодов является еще одним важным компонентом POS-системы. Он позволяет быстро сканировать штрих-коды на товарах и записывать информацию о количестве и цене товаров. Это сокращает время обработки чеков и уменьшает возможность ошибок при вводе информации.

POS-система также может включать в себя терминалы оплаты, которые позволяют клиентам использовать кредитные и дебетовые карты для оплаты покупок. Это удобно для покупателей и повышает уровень сервиса в магазине.

Программное обеспечение является важным компонентом POS-системы, поскольку оно обеспечивает управление работой всей системы. В программном обеспечении могут присутствовать различные модули и функции, которые позволяют управлять складом товаров, ценообразованием, отчетностью и другими бизнес-процессами.

POS-система также может содержать дополнительный монитор, который используется для отображения информации о товарах, скидках и промо-акциях для клиентов. Это удобно для покупателей, так как они могут получить дополнительную информацию о товаре, который они хотят купить. Также в систему могут быть интегрированы устройства, помогающие запомнить покупки клиента и использовать эти данные для создания персонализированных предложений.

Компания может выбрать POS-систему, которая будет соответствовать ее основным потребностям и бизнес-процессам. Существует множество различных POS-систем, которые могут быть настроены под конкретные потребности бизнеса.

Одним из главных преимуществ POS-системы является автоматический учет продаж, который позволяет увидеть объем продаж, наиболее популярные товары, а также другие аналитические данные. Это помогает управленцам принимать обоснованные решения, планировать будущие продажи и улучшать качество обслуживания клиентов.

POS-система также помогает сократить время, затрачиваемое на обработку данных и упростить учет. Это уменьшает затраты на персонал, позволяет сконцентрироваться на улучшении качества обслуживания клиентов и повышении эффективности работы всей организации.

POS-система имеет множество дополнительных функций, которые могут быть полезными для бизнеса. Например, она может помочь управлять акциями, предоставлять информацию о соответствии товаров и услуг законодательству или выполнению других бизнес-процессов.

В целом, POS-система является необходимой инфраструктурой для любого бизнеса, который занимается розничной торговлей или общественным питанием. Она помогает повысить уровень сервиса, сократить время на обработку информации и упростить учет финансовых транзакций.

R-keeperOne - это комплексная система автоматизации ресторанного бизнеса, которая упрощает управление ресторанным бизнесом, предоставляя

всю необходимую информацию для принятия правильных решений. Система R-keeperOne включает в себя несколько неотъемлемых компонентов, которые работают в совместной системе:

1. R-keeper POS - это ПО, которое используется для управления точками продаж в ресторане, которая позволяет работать со всеми аспектами продажи - от создания и изменения меню до определения правил скидок и налогов. Кроме того, он позволяет работать с множеством типов оплаты, включая наличные, кредитные карты и чеки.
2. R-keeper DASH - это система, которая предназначена для мониторинга работы ресторанных операций. Она позволяет следить за всем, что происходит в ресторане, в режиме реального времени, начиная от числа посетителей и заканчивая складскими запасами.
3. R-keeper WEB - это приложение, которое предназначено для онлайн-бронирования столиков и заказа еды с помощью мобильного телефона. R-keeper WEB позволяет сократить время ожидания заказа, уменьшить содержание ошибок при оформлении заказов, а также повысить удобство для клиентов.

Главным преимуществом r-keeperone является возможность управления ресторанным бизнесом в целом. Независимо от конкретной задачи, она позволяет осуществлять единообразный учет и контроль всех операций в ресторане.

Система позволяет автоматизировать многие аспекты ресторанного бизнеса, что уменьшает ручную работу и минимизирует возможность ошибок. Это также помогает управлять запасами, заказами, меню и персоналом, что повышает эффективность бизнеса.

Одним из главных достоинств r-keeperone является ее модульность. Компоненты системы могут работать как отдельно, так и в единой системе, что позволяет пользователям выбирать те функции, которые наиболее важны для их бизнеса, а также расширять функциональность системы по мере необходимости. Система оснащена широким спектром отчетности, который

позволяет следить за многими аспектами бизнеса, включая продажи, затраты, блокировки и многое другое. Отчетность может быть настроена под конкретные потребности бизнеса и позволяет быстро и точно оценить эффективность каждой операции ресторана.

Кроме того, r-keeperone обеспечивает высокий уровень безопасности данных и позволяет анализировать данные в реальном времени, что помогает быстро реагировать на изменения рынка и конкуренции. Система также обеспечивает интеграцию с другими системами и приложениями, такими как системы учета, системы управления производством, POS-терминалы и т.д.

Одной из главных особенностей r-keeperone является поддержка облачных технологий. Это позволяет пользователям хранить данные и запускать приложения в облаке, не тратя деньги на дополнительное оборудование и инфраструктуру. Облачный подход также обеспечивает гибкость и удобство в управлении системой, а также обеспечивает высокую доступность и масштабируемость системы.

Одной из недостатков r-keeperone является высокая стоимость. В сравнении с другими системами автоматизации ресторанного бизнеса, может быть значительно дороже. Кроме того, сама система очень комплексная и может потребовать длительного времени и опыта для настройки и обучения персонала.

В целом r_keeperone является превосходной системой для автоматизации ресторанного бизнеса. Благодаря своей модульности, облачной технологии, высокой безопасности и широкому спектру отчетности, предоставляет пользователям полный контроль над бизнесом и позволяет управлять его эффективно и экономично.

2.2.1 Сравнение систем

POS-системы и r-keeperone - это два подхода к автоматизации ресторанного бизнеса. В то время как POS-системы могут предоставлять

основные функции, такие как обработка платежей и управление запасами, система r-keeperone предоставляет намного больший функционал и интеграцию с другими приложениями и системами.

Одно из главных отличий между POS-системой и r_keeperone заключается в способности последней предоставлять возможность глубокого анализа бизнеса, а также полный контроль над бизнес-процессами. POS-системы, как правило, ограничены функцией обработки платежей и предоставления базовых отчетов. R-keeperone, в свою очередь, позволяет управлять запасами, организовывать чек-аут, управлять персоналом, а также следить за изменением рынка и трендами в отношении питания и обслуживания. Еще одним отличием является возможность работы в облачной среде. POS-системы, как правило, установлены на компьютерах, которые находятся непосредственно в ресторане. R-keeperone может использоваться как локально, так и в облачном режиме. Это означает, что пользователи могут получать доступ к функционалу системы из любого места, в любое время и с любого устройства. Также нельзя не отметить модульность, которой обладает r-keeperone. Система состоит из различных модулей, которые могут быть настроены под конкретные потребности бизнеса. POS-система, в свою очередь, может быть предназначена только для одной функции - обработки платежей.

r-keeperone обладает мощной системой отчетности. Это означает, что пользователи могут получать конкретную информацию и данные в реальном времени, которые помогают принимать правильные решения на каждом этапе бизнеса. Отчеты могут быть настроены под конкретные потребности бизнеса и использоваться для повышения эффективности процессов и улучшения опыта клиентов.

Одним из преимуществ r-keeperone перед POS-системами является возможность интеграции с приложениями мобильного заказа и доставки еды. Заказы из мобильных приложений мгновенно поступают в систему, что экономит время и облегчает работу персонала. Также пользователи могут

отслеживать выполнение заказа и получать уведомления о статусе доставки.

R-keeperone также обладает функционалом управления персоналом, что позволяет контролировать графики работы, оплачивать трудовые конфликты и отслеживать производительность персонала. POS-системы не имеют такой функциональной возможности.

Кроме того, r-keeperone позволяет создавать индивидуальные меню и реализовывать программы лояльности событий. Эти возможности помогают бизнесу приспосабливаться к изменениям трендов в общине, улучшать клиентское обслуживание и увеличивать доходы.

Наконец, стоит отметить, что r-keeperone имеет модуль для управления производством, что позволяет отслеживать производительность и эффективность кухонного персонала и предотвращать проблемы с производством. POS-системы не имеют такой возможности.

Таким образом, r-keeperone превосходит POS-системы благодаря своей более полной функциональности, которая обеспечивает полный контроль над бизнес-процессами и анализирует различные аспекты бизнеса в режиме реального времени. Эта система является идеальным решением для ресторанов и кафе, которые стремятся увеличить эффективность своих бизнес-процессов и повысить уровень обслуживания клиентов.

2.2 Модели AS-IS и TO-BE

Модели "As-Is" и "To-Be" используются в бизнесе для анализа и улучшения бизнес-процессов. Они помогают понять, как происходит работа в компании сейчас, выявить недостатки и улучшить процессы, чтобы достичь лучшей производительности и более эффективного использования ресурсов. Моделирование процессов "As-Is" и "To-Be" является важным инструментом при планировании и внедрении изменений в бизнес-процессы.

Модель "As-Is" - это бизнес-модель, которая описывает текущую структуру и процессы компании. Эта модель служит основой для детального анализа бизнес-процессов и выявления проблемных зон.

Модель "As-Is" состоит из нескольких основных элементов, таких как:

1. Структура компании - это описание организационной структуры компании, которое включает в себя ее структурные подразделения, их названия и функциональные обязанности.
2. Бизнес-процессы - это описание процессов, которые выполняются компанией для достижения основных целей бизнеса.
3. Портфель продуктов и услуг - это список продуктов и услуг, которые предлагаются компанией на рынке.
4. Информационные технологии - это описание технологий, которые используются компанией для управления бизнес-процессами и предоставления услуг клиентам.
5. Финансы - это описание финансовых ресурсов компании, включая бюджеты, платежи, налоги и долгосрочные инвестиции.

Модель "As-Is" может быть построена с использованием различных методов и инструментов, таких как бизнес-моделирование, анализ данных, опросы сотрудников компании и интервью с клиентами.

Основная цель модели "As-Is" - это выявление проблемных зон и слабых мест в бизнес-процессах компании. Это позволяет создать основу для разработки новых стратегий и планов действий, которые могут улучшить производительность компании и повысить ее эффективность.

В результате анализа модели "As-Is" компания может выработать следующие рекомендации:

- Изменить структуру компании, объединить или разделить отделы;
- Оптимизировать бизнес-процессы, сократить время выполнения задач, снизить затраты;

- Разработать новые продукты или услуги, чтобы расширить портфель и выйти на новые рынки;
- Внедрить новые информационные технологии, чтобы повысить эффективность управления бизнес-процессами;
- Провести финансовый анализ, чтобы определить потенциальные источники сбережений и дополнительных доходов.

Модель "As-Is" играет важную роль в любой стратегической планировании, так как позволяет оценить текущее положение компании и определить, какие действия нужно осуществить для ее развития и достижения поставленных целей.

Модель "To-Be" - это бизнес-модель, которая описывает желаемое будущее состояние компании. Она создается на основе модели "As-Is" и служит основой для разработки стратегических планов и реализации инновационных идей.

Создание модели "To-Be" включает в себя анализ модели "As-Is", основанный на данных о текущем состоянии компании, в том числе результаты опросов и интервью с клиентами и сотрудниками компании, а также внешнюю среду и тренды рынка.

Модель "To-Be" помогает компаниям определить, какие изменения необходимы для достижения их стратегических целей. Она может использоваться для разработки новых стратегических планов, поиска новых возможностей и выработки инновационных идей.

Основная цель модели "To-Be" - это определить, где и как компания должна улучшить свой бизнес, чтобы достичь своих целей. Это может быть достигнуто путем определения новых продуктов или услуг, изменения организационной структуры, улучшения бизнес-процессов или внедрения новых технологий.

В результате анализа модели "To-Be" компания получает следующие преимущества:

- Получает более четкое представление о своих бизнес-целях;
- Ясно видит, какие изменения нужно внести, чтобы достичь этих целей;
- Находит новые возможности для роста и развития;
- Улучшает свою позицию на рынке и повышает конкурентоспособность.

Модель "To-Be" является важным инструментом для разработки долгосрочных стратегий компании и помогает ей оставаться конкурентоспособной в переменной бизнес-среде.

Ниже представлена модель As-Is, которая детально показывает картину процессов действующую в ресторане, на данный момент.

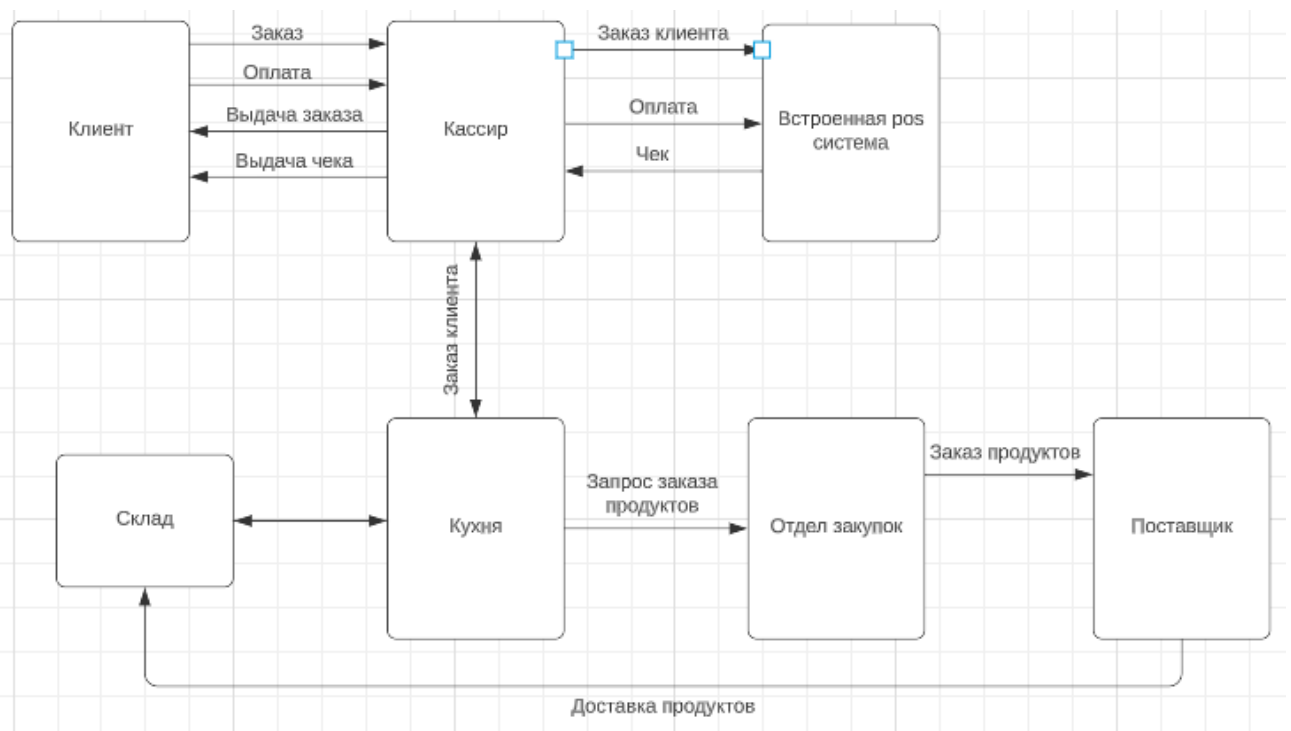


Рисунок 2.1 – модель As-Is

Недостатки системы в том, что, когда заказы клиентов не отображаются на кухне, это может привести к ошибкам в подготовке заказов. У персонала кухни возникает необходимость узнавать заказы на кассе, чтобы начать готовить блюда, что занимает дополнительное время и усилия в рамках процесса работы на кухне. Это может быть недостаточно эффективно и вести к снижению качества обслуживания, поэтому имеет большое значение для

слаженной и оптимизированной работы организации иметь систему, позволяющую отслеживать заказы на всех этапах.

Кроме того, если персоналу кухни приходится регулярно информировать отдел закупок о необходимости закупки новых продуктов, это может снизить производительность и увеличить издержки компании. Если бы информационная система отображала и показывала состояние склада, это помогло бы персоналу кухни быстро и легко определить, какие продукты имеются на складе, и что должно быть закуплено. В итоге, это позволило бы оптимизировать процесс работы и снизить задержки в подготовке заказов. Таким образом, имеет значение для более эффективной и безупречной работы компании иметь систему, которая обеспечивает прозрачность и своевременность информации о наличии продуктов на складе, а также возможность своевременной закупки их в необходимых количествах.

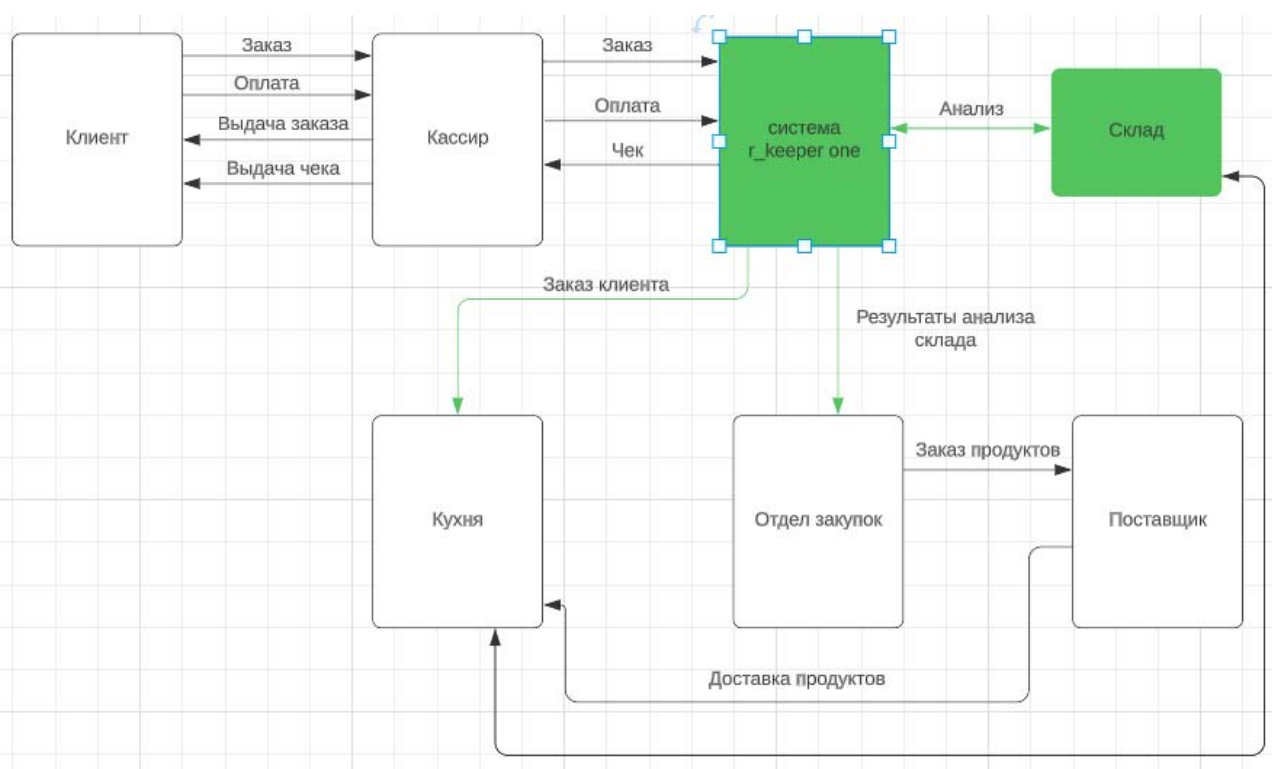


Рисунок 2.2 – модель To-Be

По модели видно, что благодаря установленной информационной системе повышается эффективность работы. Персоналу кухни не приходится ходить на

кассу, чтобы узнать заказ, который нужно готовить, что позволяет сократить время на подготовку блюд и повысить скорость обслуживания клиентов.

Кроме того, такая система позволяет избежать ошибок в подготовке заказов и увеличить качество обслуживания. Персонал кухни могут точно узнавать, какой заказ они должны готовить, и избежать случайных ошибок или неточностей при готовке блюд.

Наличие информационной системы для отображения заказов на кухне у персонала позволяет повысить удобство работы. Это способствует оптимизации процесса и сокращению времени, затрачиваемого на обработку заказов, а также снижает риск ошибок в процессе работы.

Также, когда персоналу кухни больше не приходится докладывать отделу закупок об отсутствии продуктов на складе, является повышение эффективности работы всей компании. Теперь все данные отображаются и показываются в информационной системе, что позволяет персоналу кухни видеть наличие продуктов на складе в режиме реального времени и объективно оценивать их потребности.

Благодаря этому, можно избежать необходимости регулярно сообщать об отсутствии продуктов на складе, что позволяет сократить время, затрачиваемое на передачу информации и проведение переговоров между сотрудниками разных отделов компании.

Кроме того, такая система позволяет проводить более точный и эффективный управленческий анализ, что позволит убедиться в наличии достаточного запаса продуктов на складе и своевременно реагировать на изменения спроса на продукцию. Это может уменьшить риски, связанные с отсутствием продуктов на складе, а также сэкономить средства компании.

2.3. SWOT-анализ после внедрения r_keeperone

SWOT-анализ - это метод, который используется для анализа внутренних и внешних факторов, которые могут повлиять на бизнес-проект, организацию или идею. Аббревиатура SWOT расшифровывается как Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности) и Threats(угрозы). SWOT-анализ может помочь компании оценить, как новые изменения влияют на ее работу. Если компания внедрила новую технологию, SWOT-анализ поможет определить, какие плюсы и минусы это принесет, какие возможности появятся для развития бизнеса и какие угрозы могут появиться, связанные с изменениями в бизнес-процессах. В целом, это инструмент, позволяющий лучше понимать сильные и слабые стороны компании и угроз, что могут возникнуть в отношении ее деятельности.

	Положительные стороны	Отрицательные стороны
Внешние факторы	<ul style="list-style-type: none">• Система r_keeper обладает широким набором функций, что может увеличить скорость обработки заказов, улучшить контроль над инвентаризацией и оптимизировать поставки.• Это более современная технология, которая может увеличить привлекательность ресторанов для более молодой аудитории и улучшить имидж компании в целом.• Как новшество на рынке, переход на r_keeper поможет ресторанам отличаться от конкурентов, что может увеличить число посетителей и доходность.• Система предоставляет возможности для улучшения маркетинговых стратегий и оптимизации работы персонала.	<ul style="list-style-type: none">• Внедрение новой системы может потребовать дополнительных затрат на обучение персонала.• Система может не подходить для всех видов бизнеса, поэтому предприятия должны внимательно оценить, насколько она соответствует их потребностям.• Введение новой технологии может привести к понижению производительности и снижению уровня клиентского обслуживания, если не будет выполнено должное обучение персонала.• Появление новой системы может вызвать проблемы совместимости с другим окружением ресторана.

Внутренние факторы	<ul style="list-style-type: none"> • Система r_keeper позволяет расширять бизнес, увеличивая количество точек продаж и открывая новые рестораны в нескольких местах. • Новая технология может позволить ресторанам более полно использовать данные о клиентах и улучшать маркетинговые стратегии. • Система может помочь глубже анализировать сюжеты покупателей и предоставлять конкретные данные для принятия управленческих решений. 	<ul style="list-style-type: none"> • Конкуренты также могут внедрять подобные новые технологии, поэтому компании должны оценить, какие возможности имеют в стремлении сохранить свои конкурентные преимущества. • Система может стать уязвимой для связанных с техническими проблемами рисков, таких как сбои или сбои в работе программного обеспечения. • Недопонимание или неумение пользоваться системой r_keeper может привести к ошибкам в работе и потере клиентской базы.
--------------------	--	--

Таблица 1-SWOT-анализ компании

В итоге, проведенный анализ бизнес-процессов компании ООО «МЕГАБУРГЕР» позволил выявить несколько ключевых моментов, которые могут повлиять на эффективность деятельности компании. Результаты описания основных бизнес-процессов, модели AS-IS / TO-BE и SWOT-анализ после внедрения r-keeper подтверждают, что компания имеет потенциал для улучшения своих бизнес-процессов и повышения конкурентоспособности на рынке.

3.ОБОСНОВАНИЕЭКОНОМИЧЕСКОЙЭФФЕКТИВНОСТИ

3.1 Выбор и обоснование методики расчета экономической эффективности

Экономическая эффективность перехода от POS системы на r-keeperне может быть рассчитана по этим методикам:

- Взвешенные средние затраты на переход на новую систему. Это включает расходы на оборудование, лицензии и обучение персонала. Разница между затратами на r-keeperи ожидаемой выручкой может быть основой для оценки экономической эффективности.
- Операционная рентабельность ресторана: рестораны могут оценить экономическую эффективность посредством измерения разницы в операционной рентабельности до и после перехода на r-keeper. Операционная рентабельность — это соотношение прибыли от продаж к общей выручке.
- Метод расчета ROI (возврата инвестиций): это способ определения масштаба экономической эффективности, основанный на расчёте затрат на реализацию решения и ежегодных экономии, которые оно дает, за определенный период времени.
- Сравнение финансовых показателей до и после внедрения системы r-keeper, например, сравнение выручки, прибыли, издержек и маржинальности.
- Рассмотрение факторов, влияющих на возврат инвестиций, включая оценку изменений в производительности, повышению продаж и сокращениям издержек.

- Анализ прямых или косвенных экономических показателей, например, оценка реакции клиентов или улучшений качества после внедрения новой системы.
- Измерение количества рабочих часов и улучшения процессов работы в ресторане, которые стали возможными благодаря новой системе, и сравнение их с тем, что было раньше. Каждая из этих методик может предоставить компании полезную информацию о том, как рентабельность, выручка и операционные затраты могут измениться после перехода на r-keeperone.

Для расчета экономической эффективности компании ООО «Мегабургер», наиболее подходящей методикой будет метод расчета ROI (возврата инвестиций).

Это связано с тем, что этот подход позволяет оценить масштаб экономической эффективности, основанный на расчёте затрат на реализацию решения и ежегодных экономии, которые оно дает, за определенный период времени.

Данный метод расчета также широко применяется при реализации IT-решений в ресторанных бизнесах и поможет компании определить, в какой период времени рассчитывать на окупаемость вложенных в проект средств и на какой размер экономии можно рассчитывать.

В результате, компания получит этичный инструмент, который поможет провести лучший и более грамотный учет затрат и понимание перспектив ее развития после внедрения системы r-keeperone, что позволит компании принимать более осознанные решения на будущее.

3.2 Расчет показателей экономической эффективности

Стоимость внедрения системы r_keeperonec базовыми модулями, аппаратурой, доставкой и установкой для работы системы, а также обучением

персонала дилером ООО «КУСИГМА» равна 132 000 рублей. Заведений 9, тем самым $132\ 000 * 9 = 1\ 188\ 000$ рублей стоимость внедрения системы.

Исходные инвестиции: 1 188 000 рублей

Ожидаемый прирост прибыли 20%

Годовая выручка: 28 349 000 рублей

Годовые затраты: 26 339 000 рублей

Годовая чистая прибыль: 2 010 000 рублей

Теперь мы можем рассчитать RIO для данного ресторана: $RIO = (2\ 010\ 000 / 1\ 188\ 000) * 100\% = 169\%$

В итоге, показатель $RIO > 100\%$, это означает, что инвестиции окупились и принесли прибыль, превышающую затраченные на них средства. В таком случае инвестор или компания, сделавшая инвестиции, могут говорить о том, что проект был успешен и экономически эффективен.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе дипломной работы были выполнены цели и задачи. Была разработана система контроля бизнес-процессов компании ООО «МЕГАБУРГЕР», которая позволит повысить эффективность управления компанией и достичь поставленных целей.

В первой главе был проведен обзор литературы бизнес-процессов, что дало возможность ознакомиться с основными понятиями, методами и подходами к контролю бизнес-процессов, а также с информационными технологиями и инструментами для разработки систем контроля. Это позволило получить теоретическую базу для проектирования системы контроля в компании.

Во второй главе был проведен анализ бизнес-процессов компании. Описание основных бизнес-процессов компании позволило понять, какие процессы нужно контролировать, а также определить, какие инструменты и технологии лучше всего подходят для разработки системы контроля. В ходе анализа POS-системы и r-keeperone было проведено сравнение данных систем, с выявлением преимуществ и недостатков каждой из представленных систем. В результате было принято решение о внедрении системы r-keeperone, что позволило улучшить бизнес-процессы в компании и повысить качество обслуживания.

В третьей главе было проведено обоснование экономической эффективности проекта, где была выбрана и обоснована методика расчета экономической эффективности и проведен расчет показателей экономической эффективности. Реализация данного проекта позволила получить выгоды, которые окупят затраты на реализацию проекта в течение определенного периода времени.

В заключении следует отметить, что разработка системы контроля бизнес-процессов компании является актуальной задачей, которая помогает рационально использовать ресурсы компании, оптимизировать бизнес-процессы и повысить качество услуг и товаров компании. Результаты проекта показали, что внедрение системы контроля позволило повысить качество

продукции и услуг, сократить временные затраты на выполнение операций, повысить производительность и улучшить качество обслуживания клиентов. Кроме того, результаты проекта могут быть использованы в различных сферах бизнеса, на разных уровнях управления и в разных отраслях. Исходя из этого, можно сделать вывод о важности разработки и внедрения систем контроля бизнес-процессов для успешного развития компании.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Громов, А.И. Управление бизнес-процессами: современные методы. монография / А.И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 367 с.
2. Джестон, Д. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон, Й. Нелис. - М.: Символ, 2015. - 512 с.
3. Джестон, Д. Управление бизнес-процессами. Практич. руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон. - М.: Символ-Плюс, 2008. - 512 с.
4. Долганова, О.И. Моделирование бизнес-процессов: Учебник и практикум для академического бакалавриата / О.И. Долганова, Е.В. Виноградова, А.М. Лобанова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 289 с.
5. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с.
6. Крышкин, О. Настольная книга по внутреннему аудиту: Риски и бизнес-процессы. / О. Крышкин. - М.: Альпина Паблишер, 2016. - 477 с.
7. Маклаков, А.Г. Моделирование бизнес-процессов с ALLFusionProcessModeler (BPwin 4.1). / А.Г. Маклаков. - М.: Диалог-МИФИ, 2008. - 240 с.
8. Маклаков, С.В. Моделирование бизнес-процессов с ALLFusion PM. / С.В. Маклаков. - М.: Диалог-МИФИ, 2008. - 224 с.
9. Масленников, В.В. Процессно-стоимостное управление бизнесом / В.В. Масленников. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 285 с.
10. Михеев, А.Г. Системы управления бизнес-процессами и административными регламентами на примере свободной программы RunaWFE. / А.Г. Михеев. - М.: ДМК, 2016. - 336 с.
11. Нелис, Й. Управление бизнес-процессами: Практическое руководство по успешной реализации проектов / Й. Нелис, Д. Джестон. - СПб.: Символ-плюс, 2015. - 512 с.

12. Репин, В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 512 с.
13. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 544 с.
14. Ротер, М. Учитесь видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности / М. Ротер. - М.: Альпина Паблишер, 2015. - 136 с.
15. Рудакова, О.С. Реинжиниринг бизнес-процессов: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / О.С. Рудакова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 343 с.
16. Сухецкий, С.П. Нефтяной бизнес: Влияние налоговой нагрузки на инвестиционный процесс / С.П. Сухецкий. - М.: КД Либроком, 2009. - 136 с.
17. Теличенко, В.И. Информационное моделирование технологий и бизнес-процессов в строительстве / В.И. Теличенко. - М.: АСВ, 2008. - 144 с.
18. Теличенко, В.И. Информационное моделирование технологий и бизнес-процессов в строительстве. / В.И. Теличенко, А.А. Лapidус, А.А. Морозенко. - М.: АСВ, 2008. - 144 с.
19. Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология: Учебное пособие / Ю.Ф. Тельнов, И.Г. Фёдоров. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 176 с.
20. Хаммер, М. Быстрее, лучше, дешевле: Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов / М. Хаммер. - М.: Альпина Пабл., 2012. - 356 с.