Таким образом внедрение Хаусботов на отечественный рынок Черноморского побережья позволит «удержать» внутренний капитал страны, увеличить доходную часть поступлений за счет доходов, развивать промышленность, туристическую сферу, рынок недвижимости и поддерживаться экологию, не ухудшая ее положение.

1. Правовое обеспечение туризма : учебник / коллектив авторов ; под общ.ред. Е.Л. Писаревского. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с.
2. Основные виды туризма: учебно-методическое пособие для высшего профессионального образования / Е.Н. Артемова, О.Г. Владимирова. – Орел: ФГБОУ ВПО «Госуниверситет - УНПК», 2015. – 172 с.
3. Бучан А. Управление парусной яхтой в одиночку.-М.: SmartBook, 2011г. – 178с.
4. Шикломанов И.А. Водные ресурсы России и их использование / И.А. Шикломанов. - СПб.: ГГИ, 2008. - 600 с.

Суслова А.Ю.

Тенденции использования информационных технологий в бизнесе и их влияние на проекты реорганизации бизнес-процесса

*Финансовый Университет при Правительстве Российской Федерации
(Россия, Москва)*

doi:10.18411/sciencepublic-08-06-2020-09

idsp: sciencepublic-08-06-2020-09

Одна из самых главных и актуальных тенденций развития функционирования бизнеса – расширение границ автоматизации. То есть на современных рынках становится критически важно осознавать важность адаптации товаров, услуг, а также бизнес-процессов с использованием доступных информационных технологий.

В современных условиях способность адаптации к изменяющимся условиям функционирования рынка зачастую становится решающим конкурентным преимуществом. В случае понимания высшим руководством важности стимулирования роста компании посредством внедрения и использования новых технологий, компания имеет большие возможности укрепления своих рыночных позиций и увеличения количества постоянных клиентов. Также нужно понимать, что внедрение и дальнейшая поддержка работоспособности информационных систем и технологий напрямую связано со значительными затратами, поэтому важно обеспечить должное финансирование деятельности ИТ департамента, то есть удельный вес ИТ затрат в общем бюджете компании должен составлять в среднем 4-6% [6], этот показатель зависит в том числе от размерности и зрелости компании, так, в маленьких компаниях, размер дохода которых менее 50 миллионов долларов, тратится в среднем 6,9% от прибыли, в средних, выручка которых от 50 миллионов до 2 миллиардов, - около 4,1%, а в больших компаниях, доходы которых более 2 миллиардов, на ИТ и вовсе тратится всего 3,2% совокупного бюджета. [6]

Исследование, проведенное компанией Computer Economics, которая предоставляет метрики ИТ менеджмента, демонстрирует тенденции изменений доли общих затрат от величины полученной прибыли компании, которые используются для покрытия операционных и проектных нужды ИТ департаментов. На рисунке ниже (рисунок 1) видно, что процент снизился с 2,7% в 2018 году до 2,5% в 2019, несмотря на рост общих бюджетов. Это иллюстрирует ситуацию того, что при росте ИТ-бюджетов, общие корпоративные доходы растут еще большими темпами [5].

Рисунок 1 - статистика общих ИТ затрат в процентном отношении от выручки: все секторы [5]

Более того, по результатам исследования и расчетов процента организаций, изменивших величину своих ИТ затрат (рисунок 2), так же можно отметить то, что большинство организаций (49%) увеличивают величину ИТ бюджета, а 22% компаний оставляют траты на прежнем уровне, остальные же 29% снижают свои траты, что говорит о том, что такие компании не преследуют целей увеличения своей инфраструктуры, а намерены только поддерживать нормальные циклы обновления и поддержки используемого оборудования и ПО. [5]

Рисунок 2 - процент организаций, изменивших ИТ затраты: все сектора [5]

В рамках работы будет рассматриваться проект, реализуемый в крупной сети ресторанов быстрого питания, которая имеет около 700 действующих ресторанов.

Понимая специфику деятельности, можно отметить важность повышения и поддержания должного уровня удовлетворенности и лояльности клиентов, который достигается за счет высокого уровня предоставления своих сервисов в том числе с поддержкой информационных систем.

Однако помимо важности внешних сервисов предоставления товаров и услуг конечным потребителям немаловажным остаются и внутренние бизнес-процессы компании, которые так же напрямую влияют на всю деятельность компании. Это касается первую очередь бизнес-процессов основной деятельности, однако финансовая сфера также является немаловажной на предприятии.

Функции казначейства все чаще выходят за рамки обычной обработки финансовых операций. Однако выполнение основных функций этого отдела невозможно переоценить, так как именно от этой деятельности напрямую зависят показатели выручки и прибыли, которые в дальнейшем используются в том числе и для расчета налога на прибыль.

К сожалению, не все даже крупные компании работают в соответствии с корректно выстроенными и автоматизированными бизнес-процессами.

По специфике основной деятельности ранее упомянутой сети ресторанов около 800-900 тысяч эквайринговых транзакций осуществляется по всем ресторанам сети ежедневно. Но наиболее важен процесс возврата денежных средств. Возвраты по заказам как полные, так и частичные осуществляются чаще, чем можно подумать и именно такие операции обрабатываются сотрудниками казначейства, в день количество таких возвратов может достигать до 100 заявок.

В ситуации корректного выстраивания процесса и наличия точек автоматизации временные затраты могут быть относительно невелики, но в рассматриваемой компании процесс возврата не оптимизирован.

Рассмотрим этот процесс поподробнее с точки зрения его настоящего состояния (рисунок 3).

От гостя или ресторана на почту казначейства поступает сообщение о необходимости возврата денежных средств (полностью или частично) с описанием причины необходимости возврата, среди которых, например, некачественно выполненный заказ или двойное списание средств за один заказ.

Специалист клиентского сервиса обеспечивает получение необходимой дополнительной информации от гостя или ресторана, далее направляет всю информацию для дальнейшей ее обработки специалистам казначейства.

Далее специалист казначейства из сообщения находит необходимую ему информацию для поиска транзакции и фискального чека, если предоставлена неполная информация, то направляется обратный запрос на недостающие данные.

Дальше с использованием 2 баз: отчет транзакций банка эквайера и выгрузка данных с фискальных регистраторов, выполняется поиск и проверка совершенной транзакции и формирования на нее фискального чека.

В случае наличия всей информации, специалистом формируется запрос в банк на возврат денежных средств, если банк эквайер – Сбербанк, то через сайт, в других случаях заявка заполняется в виде документа-запроса на процессирование операции, скан которого отправляется менеджеру банка по электронной почте. Последним шагом является отправка уведомления инициатору возврата об успешном формировании заявки на возврат и сообщения в ИТ-управление для осуществления возврата по ОФД.

В случае отсутствия транзакции, посылается уведомление о необходимости обращения в банк эквайер, так как денежные средства не поступали на расчетный счет компании.

Рисунок 3 - Модель текущего состояния бизнес-процесса возврата денежных средств в методологии EPC

По факту такого выстраивания бизнес-процесса работа казначейства заканчивается на отправке запроса в банк, однако по факту возврат по ОФД не осуществляется, а именно формирование чека возврата и фиксации факта возврата является подтверждением полной или частичной отмены чека и только в таком случае можно избежать возможных расхождений и некорректных данных при расчете выручки.

Таким образом, появляется необходимость инициации проекта реинжиниринга бизнес-процесса.

Среди проблем, которые могут быть решены в результате успешной реализации проекта, можно выделить:

- Отсутствие единой формы заявки на возврат и необходимость поиска нужных данных в сплошном тексте сообщения или доп запросов нужной информации;
- Невозможность отслеживания SLA выполнения процесса;
- Разрозненность необходимой информации в двух разных базах данных;
- Передача процесса возврата по ОФД другому подразделению, за счет чего невозможность контроля факта отмены чека по заказу.

В рамках такого проекта могут быть предложены следующие варианты решения выявленных ранее проблем:

- Формирование заявки в виде единой формы через ServiceDesk с указанием обязательных полей, для полноты получения необходимой информации (рисунок 4);
- Разработка SLA, заложенной в логику процесса и форме ServiceDesk (рисунок 4);

Поля заявки:	Инициатор заявки (сотрудник казначейства)		Согласование (рук отдела казначейства/бухгалтерия)	Исполнитель (компания-подрядчик)	Инициатор. Согласование заявки	Закрытие заявки
	Наименование	Тип данных		Наименование специалиста		
	Имя сотрудника	string				
	Номер ФФ	int				
	Номер чека	int				
	Сумма чека	float				
	Время приема заявки	date				
SLA:	Заявка не позднее 3 дней с момента получения запроса на возврат		Согласование не позднее 2 дней с момента подачи заявки в SD	Назначение не позднее 2 дней с момента согласования. Исполнение не позднее 3 дней с момента назначения специалиста	Согласование выполнения не позднее 2 дней с момента исполнения заявки	
Статус заявки на данный момент:	Открыта		На согласовании	В работе	Проверка пользователем	Принято пользователем
Доступность согласования:	Утвердить / Отклонить		Утвердить / Отклонить	Утвердить / Отклонить	Утвердить / Отклонить	Утвердить / Отклонить

Рисунок 4 - ТЗ на разработку формы подачи заявки на возврат денежных средств в ServiceDesk с определением SLA бизнес-процесса

- Интеграция необходимых баз данных для получения единого файла со всей информацией для выполнения возврата;
- Изменение модели бизнес-процесса, в том числе добавление специалисту казначейства функции подачи заявки компании-подрядчику для осуществления возвратов по ОФД (рисунок 5).

Рисунок 5 - Модель целевого состояния бизнес-процесса возврата денежных средств в методологии EPC

Таким образом, при корректном планировании и реализации проекта возможными результатами оптимизации бизнес-процесса возвратов денежных средств гостям ресторана по эквайрингу для казначейства могут стать:

- Уменьшение трудозатрат и временных ресурсов на обработку одной заявки на возврат;
- Уменьшение финансовых рисков, связанных с попаданием суммы, осуществленного возврата в расчеты на прибыль и налоги;

1. Первухин Д. В., Исаев Е. А., Рытиков Г. О., Филюгина Е. К., Айрапетян Д. А. Анализ положительного эффекта от внедрения ИТ решения, основанный на оценке риска // Приборы и системы. Управление, контроль, диагностика. 2019. № 7. С. 45-54. URL: <https://publications.hse.ru/articles/287842868>.
2. Скворцова Н.А., Лебедева О.А., Сотникова Е.А. Влияние информационных технологий на развитие бизнеса // Теоретическая и прикладная экономика.: 2018. № 1. С.42-50. URL: http://e-notabene.ru/etc/article_25189.html.
3. Dr. Heinrich Degenhart The Functions of Corporate Treasury, 2008. URL: <https://treasury-management.com/article/4/121/1053/the-functions-of-a-corporate-treasury.html>
4. Недоспасова Ольга Павловна, Борисюк Игорь Анатольевич Корпоративные казначейства: новые возможности для повышения эффективности финансовых потоков // Journal of new economy. 2011. №1 (33). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/korporativnye-kaznacheystva-novye-vozmozhnosti-dlya-povysheniya-effektivnosti-finansovyh-potokov>
5. IT SPENDING AND STAFFING BENCHMARKS// 2019-2020. URL:<https://www.computereconomics.com/temp/ISS2019Ch01ExecSum78321.pdf>.
6. Lauren Morley// Article 'How much should a company spend on IT?'// Techvera Blog. 2019. URL: <https://blog.techvera.com/company-it-spend>

Хойна М.Н., Буренина Н.Б.

**Формирование структуры компенсационного пакета как важнейшего
мотивационного стимула к труду**

*ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(Россия, Симферополь)*

doi:10.18411/sciencepublic-08-06-2020-10

idsp: sciencepublic-08-06-2020-10

Аннотация

В статье рассматривается необходимость использования пакета компенсаций для эффективного управления сотрудниками организации и обеспечения мотивации в